

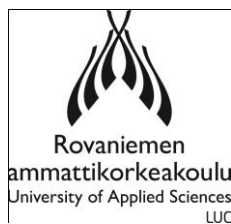
**OPINNÄYTETYÖ**  
**TOMMI NURMI**  
**OLLI RANNANLAHTI**  
**2012**

## **TUTKIMUS SAMPO PANKILLE PS-SOPIMUKSESTA**



**Rovaniemen**  
**ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

YHTEISKUNTATieteiden, Liiketalouden ja Hallinnon ala

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

## **TUTKIMUS SAMPO PANKILLE PS-SOPIMUKSESTA**

Tommi Nurmi, Olli Rannanlahti

2012

Toimeksiantaja Sampo Pankki Oyj Rovaniemen konttori

Ohjaaja Jorma Mölläri

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2012 \_\_\_\_\_

---

|                            |   |       |      |
|----------------------------|---|-------|------|
| <b>Tekijät</b>             | Tommi Nurmi<br>Olli Rannanlahti         | Vuosi | 2012 |
| <b>Toimeksiantaja</b>      | Sampo Pankki Oyj                        |       |      |
| <b>Työn nimi</b>           | Tutkimus Sampo Pankille PS-sopimuksesta |       |      |
| <b>Sivu- ja liitemäärä</b> | 47 + 6                                  |       |      |

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miksi uudet pitkäaikaissäästösopimukset eivät myy niin hyvin, kuin ennustettiin. Työssä selvitettiin myös, ovatko ihmiset varautuneet taloudellisesti tulevaan eläkeikäänsä ja millä tavalla. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin ihmiset tuntevat uuden PS-sopimuksen.

Työn tutkimusmenetelminä käytimme sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Työn teoria perustui lähinnä kirjallisuuteen sekä Internet-lähteisiin eläkesäästämistä. Lisäksi työssä käytettiin tutkimusmenetelmäkirjallisuutta, netti- ja lehtiartikkeleita sekä toimeksiantajan materiaaleja aiheesta. Työn empiirinen osuus koostui Sampo Pankin asiakasneuvojen haastatteluista, tiedon keruusta kyselylomakkeiden avulla sekä tulosten analysoimisesta Webropol-ohjelmalla.

Tutkimustulokset osoittivat, että suurimmat syyt PS-sopimuksien huonoon menekkiin ovat vanhemmilla ihmisillä muut säästömuodot ja nuoremmat ihmiset eivät ole vielä ajatelleet koko asiaa. Tuloksista käy myös ilmi, että vastaajat olivat huolissaan eläkkeidensä määrästä, eikä monikaan tiennyt, kuinka paljon tulee eläkettä saamaan. Lakisääteisen eläkkeen ei myöskään uskottu riittävän siihen elintasoon, jonka vastaajat halusivat.

Toimeksiantaja sai uutta tutkimustietoa siitä, millä perusteilla asiakkaat ovat tehneet päätöksiä pitkäaikaissäästämiseen liittyen. Saatua tietoa voidaan hyödyntää PS-sopimuksien markkinoinnin suunnittelussa sekä asiakastapaamisissa.

Avainsanat: PS-sopimus, eläkesäästäminen

---

|                          |  |      |      |
|--------------------------|--|------|------|
| <b>Author</b>            | Tommi Nurmi<br>Olli Rannanlahti            | Year | 2012 |
| <b>Commissioned by</b>   | Sampo Pankki Oyj                           |      |      |
| <b>Subject of thesis</b> | Research from PS contracts to Sampo Pankki |      |      |
| <b>Number of pages</b>   | 47 + 6                                     |      |      |

---

The aim of the thesis was to find out why the new long-term saving agreement does not sell as well as it was expected. We also researched whether people are financially prepared for their retirement age, and in what way. The purpose was to find out how well people are familiar with the new PS agreement.

As research methods we used both qualitative and quantitative methods. The theory was based mainly on literature and Internet sources of retirement savings. Moreover we used research method literature, web articles and magazine articles as well as the materials from the commissioner on the subject. The empirical contribution consisted of interviews of Sampo Bank customer consultant, data collection through questionnaires and the results analyzing through the Webropol program.

The thesis results showed that the main reasons for the poor consumption of the PS contracts are that older people use other forms of savings and younger people have not yet thought about the matter. Results emerged also that the respondents were concerned about the amount of their pensions and many did not even know how much pension they will receive. Further more people thought that the statutory pension will not be enough for the living standards that respondents would like to have.

Commissioner received new information in which basis the customers have made their decisions on longtime savings. The received information can be a benefit in the marketing planning of PS contracts and in customer meetings.

Key words: PS agreement, pension saving

## SISÄLTÖ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO.....</b>                        | <b>1</b>  |
| <b>1. JOHDANTO .....</b>                                      | <b>2</b>  |
| <b>2. TUOTTEEN MENESTYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....</b>     | <b>4</b>  |
| 2.1 KULUTTAJAKÄYTTÄYTYMINEN .....                             | 4         |
| 2.2 TUOTTEEN LANSEERAUS JA PERUSRATKAISUT .....               | 5         |
| <b>3. PS-SOPIMUS VAPAAEHTOISEN ELÄKESÄÄSTÄMISEN MUOTONA 8</b> | <b>8</b>  |
| 3.1 VAPAAEHTOINEN ELÄKESÄÄSTÄMINEN SUOMESSA .....             | 8         |
| 3.2 PS-SOPIMUKSEN PERUSTIEDOT .....                           | 9         |
| 3.3 PS-SOPIMUKSESTA SANOTTUA .....                            | 12        |
| <b>4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....</b>                           | <b>14</b> |
| 4.1 TUTKIMUSMENETELMÄT .....                                  | 14        |
| 4.2 TEEMAHAASTATTELU.....                                     | 15        |
| 4.3 KYSELYLOMAKE .....  | 17        |
| 4.4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....                             | 20        |
| <b>5. TUTKIMUKSEN TULOKSET .....</b>                          | <b>22</b> |
| 5.1 TAUSTATIEDOT .....  | 22        |
| 5.2 ELÄKEIÄN TALOUS.....                                      | 26        |
| 5.3 PS-SOPIMUS .....  | 29        |
| 5.4 JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                      | 38        |
| <b>6. POHDINTA .....</b>                                      | <b>41</b> |
| <b>LÄHTEET .....</b>  | <b>44</b> |
| <b>LIITTEET .....</b>   | <b>47</b> |

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Vastaajan sukupuoli (n=97) .....  | 22 |
| Kuvio 2. Vastaajan ikä (n=97) .....  | 23 |
| Kuvio 3. Vastaajan koulutus (n=97) .....   | 23 |
| Kuvio 4. Vastaajan asema (n=97) .....  | 24 |
| Kuvio 5. Vastaajan bruttotulot kuukaudessa (n=97).....   | 25 |
| Kuvio 6. Vastaajan kotitalouden bruttotulot kuukaudessa (n=97).....  | 25 |
| Kuvio 7. Vastaajan tietoisuus lakisääteisen eläkkeensä määrästä (n=96) .....   | 26 |
| Kuvio 8. Iän vaikutus vastaajan tietämykseen, kuinka paljon hän tulee saamaan lakisääteistä eläkettä (n=96).....                           | 27 |
| Kuvio 9. Vastaajan huolestuneisuus oman eläkkeen määrästä (n=97) .....   | 27 |
| Kuvio 10. Sukupuolen vaikutus vastaajan huolestuneisuuteen eläkkeensä määrään (n=97) .....   | 28 |
| Kuvio 11. Lakisääteisen eläkkeen riittävyys takaamaan vastaajalle sen elintason, jonka hän haluaa (n=97) .....                             | 28 |
| Kuvio 12. Koulutuksen vaikutus siihen, riittääkö lakisääteinen eläke takaamaan sen elintason, minkä vastaaja haluaisi (n=97).....          | 29 |
| Kuvio 13. PS-sopimuksen tunnettavuus (n=97) .....  | 30 |
| Kuvio 14. PS-sopimusten omistaminen (n=97) .....   | 30 |
| Kuvio 15. Kotitalouden bruttotulojen vaikutus PS-sopimuksen omistamiseen (n=45) ..   | 31 |
| Kuvio 16. PS-sopimuksen omistavan vastaajan, pelkän lakisääteisen eläkkeen riittävyys siihen elintasaan, jonka hän haluaisi (n=45).....    | 32 |
| Kuvio 17. Syyt siihen, miksi PS-sopimusta ei omisteta (n=52).....  | 33 |
| Kuvio 18. Iän vaikutus siihen, mistä syystä ei omista PS-sopimusta (n=52) .....  | 33 |
| Kuvio 19. PS-sopimuksen perustaminen tulevaisuudessa (n=52) .....  | 34 |
| Kuvio 20. Vastaajan varautumien eläkeikään taloudellisesti, joka ei omista PS-sopimusta (n=52) .....                                       | 35 |
| Kuvio 21. Sukupuolen vaikutus siihen, onko vastaaja varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä jollakin muulla tavalla (n=52) ..... | 35 |
| Kuvio 22. Lakisääteisen eläkkeen riittävyys niille vastaajille, jotka eivät ole säästäneet eläkkeeseen millään tavalla (n=97) .....        | 36 |
| Kuvio 23. Syyt siihen, miksi PS-sopimus omistetaan (n=45) .....  | 37 |
| Kuvio 24. PS-sopimuksen omistavan vastaajan muut säästötavat (n=45) .....  | 37 |
| Kuvio 25. Kanava, jota kautta vastaaja haluaisi kuulla PS-sopimuksesta (n=66) .....  | 38 |

## 1. JOHDANTO

Hyvinvointiyhteiskunta kokee rajuja haasteita suurten ikäluokkien ikääntyessä ja siirtyessä eläkkeelle. Huoltosuhde on muuttunut ja uhkaa julkisen talouden rahoituksen kestävyyttä tulevaisuudessa. Huoltosuhteella kuvataan sitä, kuinka suuri osa kansalaisista on työelämässä turvaamassa julkisen talouden rahoitusta. (Poikonen – Silvola 2010, 12–14.) Suomen lakisääteinen eläkejärjestelmä on kokenut suuria muutoksia viimeisen kymmenen vuoden aikana. Ihmisiä odottaa eläkkeellä tulotason raju pudotus. Eläkeleikkurit pienentävät eläkkeiden suuruutta ja samaan aikaan työuria joudutaan pidentämään. Lisää uudistuksia on varmasti luvassa myös jatkossa ja lakisääteisen eläkejärjestelmämme tulevaisuus näyttää hyvin epävarmalta. (Pöyliö 2011, 10–12.)

Piritta Poikosen tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että työssäkäyvä keskiverto suomalainen odottaa saavansa eläkettä 65 – 70 prosenttia siitä palkasta, joka on viimeisinä työvuosina ansainnut. Näin ei kuitenkaan tulevaisuudessa tule käymään. Nykyään eläketurva on noin 60 prosenttia palkasta. Tutkimuksen mukaan lakisääteisen eläkkeen on laskettu olevan tulevaisuudessa 63-vuotiaana eläkkeelle siirtyvillä noin 40 prosenttia palkasta ja 65-vuotiaaksi työuransa tehneillä lähellä 50 prosenttia palkasta. (Poikonen – Silvola 2010, 20–23.)

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää Sampo Pankille, minkä vuoksi uutta pitkäaikaissäästösopimusta ei ole avattu niin paljon, kuin alun perin ennustettiin. Tuotteelle oli kysyntää ennen markkinoille tuloa, mutta lanseerauksen jälkeen tuote ei käynyt kaupaksi. Tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään, löytyykö ongelma mahdollisesti kuluttajien käyttäytymisestä, markkinoinnista vai jostain muualta. Lisäksi tutkimuksessa oli tarkoitus tutkia, kuinka hyvin ihmiset tuntevat entuudestaan PS-sopimuksen, vaikuttavatko heidän taustatietonsa näihin kysymyksiin ja ovatko ihmiset varautuneet eläkeikään taloudellisesti ja millä tavalla.

Alun perin oli tarkoitus, että tutkimuksessa olisi mukana eri pankkien asiakkaita. Päätimme kuitenkin rajata tutkimuksen koskemaan pelkästään Sampo Pankin asiakkaita, koska tällä tavalla tavoitetaan helpoiten PS-sopimuksen omistavia henkilöitä. Rajauksen avulla pystytään myös mahdollisesti saamaan tutkimuksesta tietoon asioita, joita Sampo Pankki voisi ottaa huomioon toiminnassaan. Itse tutkimuksen rajasimme koskemaan eläkesäästämistä sekä PS-sopimuksen kautta että myös muilla tavoilla.

Idean opinnäytetyöhön saimme Sampo Pankista, josta ehdotettiin tutkimusta PS-sopimuksesta. Aihe oli ajankohtainen ja vaikutti mielenkiintoiselta. PS-sopimus on kohtalaisen uusi tuote markkinoilla, jota ei ole vielä ehditty tutkia kovinkaan paljon, koska laki sidotusta pitkäaikaissäästämisestä (1183/2009) astui voimaan vasta vuoden 2010 tammikuussa. Mielenkiintoa lisäsi myös se, että kuulumme itse ikäluokkaan, jonka lakisääteiset eläkkeet ovat vaarassa, ja meidän pitää miettiä muita säästämismuotoja, joilla turvata eläkeiän talous.

Toimeksiantaja opinnäytetyössä on Sampo Pankki Oyj Rovaniemen konttori. Sampo Pankin historia ulottuu kauas menneisyyteen, koska Sampo Pankin toiminta käynnistyi jo vuonna 1887, jolloin se tunnettiin Postisäästöpankkina. Vuosien saatossa ja useiden nimenvaihdoksien jälkeen Sampo Oyj myi Sampo Pankin tanskalaiselle Danske Bank -konsernille, mutta se jatkaa kuitenkin toimintaansa omalla nimellensä. Sampo Pankki tarjoaa kokonaisvaltaisia pankkipalveluja henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Perinteisten pankkipalveluiden lisäksi Sampo Pankki on erikoistunut säästämiseen ja sijoittamiseen. Sampo Pankilla on yli 1,1 miljoonaa henkilöasiakasta sekä noin 100 000 yritys- ja yhteisöasiakasta. Konttorien lukumäärä on 120. Sampo Pankin omistaja Danske Bank -konserni toimii 15 maassa, ja on kasvanut yhdeksi Pohjois-Euroopan suurimmista pankkikonserneista. Danske Bankilla on viisi miljoonaa henkilöasiakasta, ja sen palveluksessa työskentelee 22 000 pankkialan ammattilaista. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. (Sampo Pankki 2011.)



## 2. TUOTTEEN MENESTYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

### 2.1 Kuluttajakäyttäytyminen

Kuluttajakäyttäytymisellä tarkoitetaan yksilöiden sekä kotitalouksien eli loppukäyttäjien ostokäyttäytymistä. Kuluttajakäyttäytymisellä pystytään selittämään syitä, joita ostopäätöksiä syntymisen taustalla voi havaita. (Kotler - Armstrong 2004, 178.) Kuluttajakäyttäytyminen kertoo, millä perusteilla kuluttajat hankkivat, käyttävät ja asettavat yrityksen tarjoamia tuotteita ja palveluita (Hayden 2009, 10–12).

Tutkittaessa ostopäätöksiä on helppo löytää vastaukset siihen, mitä ostetaan, mistä ostetaan ja kuinka paljon ostetaan. Kuitenkin tärkeimpään kysymykseen, miksi tuote tai palvelu ostetaan, vastaus ei löydykään niin helposti, vaan se vaatii tarkempaa paneutumista kuluttajan taustoihin. (Kotler - Armstrong 2004, 178–179.) Kuluttajakäyttäytymisen tutkimus pyrkii selvittämään, millä tavalla kuluttajan käytettävissä olevat resurssit (kuten aika, raha ja voimavarat) vaikuttavat ostopäätöksiin ja miten vaikutukset näkyvät päivittäisessä kuluttamisessa (Schiffman - Kanuk 2004, 8).

Kuluttajan tekemiin päätöksiin vaikuttaa monta eri tekijää. Tekijät voidaan luokitella neljään isompaan kokonaisuuteen, jotka ovat kulttuuriset, sosiaaliset, henkilökohtaiset ja psykologiset tekijät. Kulttuurisia tekijöitä ovat kulttuuri, osakulttuuri sekä sosiaaliluokka. Kuluttajan käyttäytyminen on suurelta osin opittua ja perustuu ympäröivän kulttuurin eli yhteiskunnan perusarvoihin ja käyttäytymismalleihin. Sosiaaliin tekijöihin lukeutuvat viiteryhvät sekä yksilön rooli että asema yhteiskunnassa. Viiteryhvät ovat ryhmiä (kuten perhe ja ystävät), joihin kuluttaja kuuluu jäsenenä tai haluaisi samaistua. Tällä tavoin ne vaikuttavat kuluttajan asenteisiin ja käyttäytymiseen. Esimerkiksi ikä, elämänvaihe, ammatti, koulutus, tulot, elämäntyyli sekä persoonallisuus ovat henkilökohtaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat kuluttajan käyttäytymiseen. Nämä henkilökohtaiset tekijät vaikuttavat kuluttajan tarpeisiin, haluihin ja arvoihin, ja näin ollen vaikutukset näkyvät myös ostopäätöksissä. Psykologisia tekijöitä ovat

motivaatio, havaitseminen, oppiminen sekä arvot ja asenteet. (Armstrong – Kotler 2003, 193–207.)

Kuluttajakäyttäytyminen on yleisesti ottaen rationaalista, eli päätöksiä tehdään järjellä ja mahdollisesti pitkään harkiten. Oletamus on, että vapaaehtoinen käyttäytyminen perustuu kuluttajan tekemiin tietoisin valintoihin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki ostopäätökset tehdään aina tiedostaen. Jotkin ostopäätökset tulevat tavanomaisesti. Tällaiset päätökset pohjautuvat muistiin jääneisiin valintapäätöksiin. Välillä kuitenkin syntyy villityksiä yksittäisiin tuotteisiin. Villityksien aikana ostopäätökset tehdään irrationaalisesti, eli käytännössä sanoen ei ajatella, vaan mennään vain buumin mukana. Tällaisten villityksien ennustaminen on todella vaikeaa. (Peter – Olson 2002, 166–167.)

Yrityksen kannalta on oleellista tietää, kuinka kuluttajat reagoivat erilaisiin tilanteisiin. Yritykset haluavat tietää, miksi kuluttaja valitsee juuri kyseisen tuotteen. Tästä syystä on tärkeää tutkia ja oppia ymmärtämään kuluttajakäyttäytymistä. Markkinoinnin ja kuluttajakäyttäytymisen välillä on läheinen suhde. Markkinoijat pyrkivät saamaan vastauksen lukuisiin käytännön kysymyksiin erilaisilla kuluttajatutkimuksilla. Aineistoa kerätään käyttäen apuna markkinatutkimuksia, psykologiaa sekä yhteiskuntatieteitä. (East – Wright – Vanhuele 2008, 3–5.) Ymmärtämällä kuluttajien mieltymyksiä ja syitä siihen, kuinka kuluttaja tekee ostopäätöksiä, markkinoijat saavat mahdollisuuden vaikuttaa kuluttajan päätöksentekoon sekä tiedon siitä, kuinka kuluttajat houkutellaan oman tuotteen pariin. (Hayden 2009, 134–135.)

## **2.2 Tuotteen lanseeraus ja perusratkaisut**

Tuote on kaiken liiketoiminnan sydän. Mikäli tuote ei vastaa asiakkaan odotuksiin, koko liiketoiminta on turhaa (Stone – Desmond 2007, 226). Menestyäkseen yritys tarvitsee hyvän ja kannattavan tuotteen. Markkinakelpoinen tuote on perusta, jolle tuoteratkaisut on tarkoitus rakentaa. Tuoteratkaisun päätekijä on saada tuotteelle kilpailuetu, joka tulee ilmetä

asiakkaalle, koska tämän perusteella asiakas usein valitsee tuotteen. (Rope 1999, 74.)

Ennen kuin yritys on saanut tuotteensa markkinoille, on se joutunut pohtimaan monia eri kysymyksiä ja asioita tuotteen lanseeraukseen liittyen. Vaikka yrityksellä olisi käsissä markkinakelpoinen tuote, mahdollisuus lanseerauksen epäonnistumiseen on sekä lanseerauksen suunnittelussa että lanseerauksen toteutuksessa. Tuotteen onnistunut kaupallistaminen vaatii, että molemmat vaiheet tehdään oikein. (Rope 1999, 30–35.) Lähtökohtien määrittelyssä arvioidaan lanseerausprosessin kesto, selvitetään konkreettiset tavoitteet, tehdään alustava budjetointi sekä lähtökohta-analyysi. Analysointivaiheen jälkeen yrityksen on tehtävä päätökset lanseerauksen perusratkaisuista, joita ovat tuotteen sijoittaminen yrityksen tuotesalkkuun, strategiset tavoitteet sekä asiakassegmentin valinta. (Raatikainen 2008, 200.)

Yrityksen on syytä tehdä lähtökohta-analyysi hyvin, koska niiden tietojen pohjalta yrityksen tuotteen prosessit etenevät. Nämä seikat puolestaan vaikuttavat merkittävästi tuotteen menestymiseen. Ensimmäisenä lähtökohta-analyysissa tutkitaan markkina-analyysi. Markkina-analyysissa tutkitaan markkinoiden asiakasmäärät, mihin suuntaan määrä kehittyy ja paljon asiakkaat ovat valmiita tuomaan rahaa markkinoille. Lisäksi tulee selvittää asiakkaan ostokäyttäytymistä sekä yrityksen mahdollista osuutta markkinoilla. Seuraavana yrityksen on selvitettävä kilpailija-analyysi, jossa tulee ilmetä kilpailijoiden määrä, tuotteet ja niiden käyttämät kilpailukeinot sekä markkina-asema. Lisäksi tulee selvittää kilpailun luonne. Ympäristöanalyysissa puolestaan analysointikohteita ovat poliittiset muutokset, teknologian kehitys, lainsäädäntö, tapakulttuuri, työvoiman saatavuus ja palkkakustannukset. Viimeisenä lähtökohta-analyysissa yrityksen on tutkittava yritysanalyysi. Siinä yritys tutkii oman yrityksen tuotannon menetelmät sekä yrityksen laadun, henkilöstön osaamisen, johtamisen toimintatavat sekä organisaation taloudelliset ja logistiset resurssit. (Raatikainen 2004, 62–67.)

Hinnoittelu on tärkeässä roolissa lähdettäessä luomaan menestyvää tuotetta, koska väärin hinnoiteltu tuote voi pilata tuotteen menestysedellytykset. Hinta osoittaa tuotteen arvon ja laadun suoraan asiakkaalle, ja sillä on välitön vaikutus yrityksen kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Yrityksen on päätettävä yleisestä hintapolitiikasta ja arvioitava hinnoitteluun vaikuttavia tekijöitä ennen hintojen määrittelyä, koska hinnoittelun perustana on, että tuotteen tai palvelun hinnalla saadaan katettua yrityksen kustannukset. (Yrityssuomi 2012.) Hinnoittelun tavoitteena onkin pitkällä aikavälillä saavuttaa katteen ja markkinaosuuden välinen suhde, joka maksimoi tuotteen kannattavuuden. Hinnoittelu voi siis parhaimmillaan hyödyntää markkinoiden mahdollisuuksia tuottavimmalla mahdollisella tavalla. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2005.)

Tuekseen hyvä tuote tarvitsee menestyvän markkinoinnin. Markkinointi vaatii asiakkaan ostokäyttäytymisen ymmärtämistä, joten tuotteesta kertovan viestin on oltava ymmärrettävä, kiinnostava ja haluttava. (Yrityssuomi 2012.) Markkinointi on osa liiketoimintaa, ja se on yrityksen tärkeä menestystekijä. Jotta tuote saataisiin tunnetuksi, on yrityksen markkinoitava sitä. Markkinoinnin tarkoituksena onkin lisätä ihmisten tietoisuutta yrityksestä ja sen tuotteesta. Sillä pyritään vahvistamaan haluttua viestiä ja toimintaa kohderyhmässä sekä vaikuttamaan asiakkaan myönteisen ostopäätöksen syntymiseen. (Mäntyneva – Heinonen - Wrange 2008, 123.)

### **3. PS-SOPIMUS VAPAAEHTOISEN ELÄKESÄÄSTÄMISEN MUOTONA**

#### **3.1 Vapaaehtoinen eläkesäästäminen Suomessa**

Vapaaehtoisen eläkesäästämisen historia alkaa Suomessa jo vuodesta 1917. Silloinen vapaaehtoinen eläkevakuutus koski vain yrittäjäeläkkeitä. Matkan varrelle mahtuu monia uudistuksia ja lyhyitä hetkittäisiä buumeja, mutta vapaaehtoinen eläkesäästäminen vakiinnutti paikkansa vasta 1990-luvun lopulla, jolloin markkinoille tuli ”unit-link” eli rahastoihin perustuva vakuutus. Tästä eteenpäin vapaaehtoinen eläkesäästäminen on lisännyt suosiotaan hiljalleen. (Hultkrantz - Masalin 2007, 73.)

Vapaaehtoinen eläkevakuuttaminen on kokenut muutoksia viimeisten vuosikymmenien aikana. Säästäjien sekä säästöjen määrä on kasvanut, ja samalla vapaaehtoisesta eläkevakuuttamisesta on tullut merkittävä osa kotitalouksien kokonaissäästämistä. Vaikka asiakaskunnasta suurin osa on yhä suurituloisia ja iäkkäämpiä, niin nuorten ja pienituloisten asiakkaiden määrä ollut kasvussa. Rakenteelliset muutokset ovat vaikuttaneet vapaaehtoisen eläkesäästämisen luonteeseen. Vuonna 2005 vapaaehtoisessa eläkevakuuttamisessa siirryttiin progressiivisesta ansiotuloverotuksesta suhteelliseen verokantaan perustuvaan pääomatuloverotukseen. Muutoksella pyrittiin yksinkertaistamaan järjestelmää ja saamaan veroetus paremmin läpinäkyvämmäksi. (Kari – Kiander – Ulvinen 2006, 1–3.)

Kasvaneen suosion vapaaehtoiseen eläkevakuuttamiseen pystyy selittämään monilla seikoilla. Lakisääteisen eläkkeen tulevaisuus näyttää hyvin epävarmalta. Suurten ikäluokkien poistuessa työmarkkinoilta työssäkäyvien määrä ei yksinkertaisesti riitä tuomaan valtiolle tarpeeksi työeläkemaksuja, jotta lakisääteinen eläke voitaisiin säilyttää ainakaan nykyisessä muodossaan. (Hultkrantz - Masalin 2007, 74.) Epävarmat näkymät eläkkeen tulevaisuudesta ovat saaneet ihmiset huolestumaan ja ottamaan vapaaehtoisia eläkevakuutuksia, joilla pyritään turvaamaan eläkeajan talous. Yksi syy on myös se, että lakisääteinen eläke koetaan riittämättömäksi ja halutaan täydentää

eläkeajan tuloja. Myös vapaaehtoisen eläkesäästämisen kautta tulevat verovähennysoikeudet ovat saaneet ihmisiä sitoutumaan pitkäaikaiseen säästämiseen. (Ahonen - Moilanen 2007, 37.)

Kasvaneesta suosiosta huolimatta suuri osa suomalaisista ei ole hankkinut vapaaehtoista eläkevakuutusta. Syitä tähän ovat muun muassa se, ettei ihmisillä ole varaa tai he eivät ole ajatelleet koko asiaa. Ihmiset ovat myös tyytyväisiä lakisääteisen eläkkeen suuruuteen, eivätkä näin ollen kaipaa lisäeläkettä. (Ahonen - Moilanen 2007, 23.)

### **3.2 PS-sopimuksen perustiedot**

Vuoden 2010 alussa astui voimaan laki, jonka avulla palveluntarjoajat (kuten pankit, sijoituspalvelu- tai rahastoyhtiöt) pystyvät korvaamaan vanhan vapaaehtoisen eläkevakuutuksen uudella tuotteella, jonka nimi on pitkäaikaissäästösopimus eli PS-sopimus. PS-sopimus on paranneltu versio vanhasta vapaaehtoisesta eläkevakuutuksesta. PS-sopimuksen myötä asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa palveluntarjoajaa, mikä luo kilpailua palveluntarjoajille ja näin ollen parantaa asiakkaan asemaa. PS-sopimuksessa asiakkaalla on lisäksi laajemmat mahdollisuudet valita oma sijoituskohteensa ja laissa myös säädetään, että palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta enemmän vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen verrattuna. (Nyman 2010.)

Pitkäaikaissäästäminen aloitetaan tekemällä palveluntarjoajan kanssa sopimus säästämisestä. Palveluntarjoaja voi olla talletuspankki, sijoituspalveluyritys, rahastoyhtiö tai niihin rinnastettava Suomessa toimiva ulkomaalainen palveluntarjoaja. Sopimuksen teon yhteydessä määritellään muun muassa, mihin sijoitetaan ja minkälaisella riskillä. Asiakkaalle avataan tavoitesäästötili, jonne hän tallettaa sovitun verran pääomaa ja sitä kautta palveluntarjoaja sijoittaa rahat sovittuihin kohteisiin. (Poikonen – Silvola 2010, 50–51.)

Sijoituskohteita ovat palveluntarjoajasta riippuen pankkitilit, sijoitusrahastot, pörssiosakkeet, joukkovelkakirjalainat ja indeksilainat. Asiakas voi siis itse

päättää, mihin pääomat sijoitetaan, ja näin ollen omalla aktiivisuudellaan vaikuttaa siihen, minkälainen arvonkehitys sijoituksillaan on. PS-laissa säädetään palveluntarjoajalle velvollisuus antaa asiakkaalle ennen säästämissopimuksen solmimista perustiedot itsestään sekä riittävät tiedot säästämissopimuksesta ja sijoituskohteista. PS-sopimus ja sen kautta tehdyt pankkitalletukset kuuluvat pankkitalletuksia koskevien periaatteiden mukaisesti talletussuojan piiriin. Suomalaisten pankkien talletussuoja on nykyään 100 000 euroa. PS-sopimuksen kautta tehdyt sijoitukset muihin kohteisiin kuin pankkitileille eivät kuulu talletussuojan piiriin. (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2010, 10.)

Pitkäaikaissäästötilin kertyneet varat voidaan nostaa aikaisintaan eläkeiässä eli nykyään 63-vuotiaana. PS-sopimus on kytketty työntekijän eläkelakiin (395/2006), mikä tarkoittaa sitä, että mikäli eläkeikää nostetaan, myös säästäjän eläkkeelle jääminen siirtyy ja näin ollen hän voi alkaa nauttia kertyneistä säästöistään vasta myöhemmin. Sopimuksessa edellytetään, että varat nostetaan kymmenen vuoden tai sitä pitemmän jakson aikana. Varojen nostoaikaa voi kuitenkin lyhentää, jos varoja ei aloita nostamaan heti lakisääteisen eläkeiän saavutettuaan. Jos esimerkiksi säästäjä pysyy töissä vuoden pidempään eli 64 ikävuoteen asti, varojen nostoaika lyhenee kahdella vuodella. Enintään varojen nostoaikaa voi kuitenkin lyhentää neljällä vuodella. PS-sopimuksen kautta tulevasta eläkkeestä säästäjä maksaa veroa pääomatuloveroprosentin mukaan eli nykyään 30 prosenttia tai 32 prosenttia 50 000 euroa ylittäviltä pääomatuloilta. PS-sopimuksen verotus on myös kytketty tuloverolakiin (1535/1992), mikä tarkoittaa, että pääomaverotuksen kasvaessa myös sopimuksen verotus koventuu. (Veronmaksajat 2010.)

PS-sopimusta ei voi purkaa ja varoja ottaa pois kesken säästämisen, ellei sopimuksen haltija ole valmis maksamaan korotettuja veroseuraamuksia. Toinen vaihtoehto saada varat pois säästötililtä on, että asiakkaalle syntyy kriisitilanne, mitä ovat vähintään vuoden kestänyt työttömyys, säästäjän pysyvä

joutuminen työkyvyttömäksi tai osatyökyvyttömäksi, puolison kuolema tai avioero. (Poikonen – Silvola 2010, 68–70.)

Eläkesäästäjä saa vähentää verotuksessa kaikista vuoden aikana tekemistään eläkesäästöistä enintään 5 000 euroa. Verovähennysoikeus koskee vain niitä eläkesäästöjä, jotka on tehty PS-sopimuksen tai vapaaehtoisen eläkevakuutuksen piirissä. Käytännössä 5 000 euron vähennys merkitsee 1 500 euroa vähemmän maksettavia veroja. Maksut vähennetään pääomatuloista, mutta jos henkilöllä ei ole pääomatuloja tai pääomatulot eivät riitä maksujen vähentämiseen, 30 prosenttia vähentämättä jääneestä määrästä voidaan vähentää erityisenä alijäämähyvityksenä ansiotulosta menevästä verosta. Alijäämähyvitys vähennetään automaattisesti puolison verotuksessa, ellei vakuutetulla itsellään ole riittävästi ansiotuloista määrättyjä veroja. (Toivonen 2010.)

PS-sopimuksen hyviä puolia verrattuna edeltäjiinsä ovat säästösopimuksen helppo kilpailuttaminen sekä mahdollisuus palveluntarjoajan vaihtamiseen. Tämä uudistus on selkeä etu vanhaan eläkevakuutukseen, jossa vaihtaminen ei ollut yhtä joustavaa. Lisäksi uudessa PS-sopimuksessa sijoituskohteita on enemmän ja sopimuksen myötä säästäjä pystyy turvaamaan tulevaisuutensa eläkepäivillä. (Veronmaksajat 2010.)

PS-sopimukseen liittyy myös mahdollisesti muuttuvia tekijöitä, jotka osaltaan ovat vaikuttaneet siihen, että kovasta kysynnästä huolimatta PS-sopimukset eivät ole käyneet kaupaksi kuten odotettiin. Joidenkin mielestä PS-sopimuksen huono puoli on se, että rahoja ei voi käyttää ennen lakisääteistä eläkeikää ja tämän vuoksi monet jättävät sopimuksen tekemättä. PS-sopimuksen idea on kuitenkin juuri siinä, että rahoja ei voi nostaa säästämisaikana. Tällä tavoin saadaan turvattua eläkeiän talous. Lakeihin tehtävien mahdollisten muutosten pelko saa myös ihmiset jättämään PS-sopimuksen tekemättä. Muutoksista kun voi mahdollisesti aiheutua lisäkustannuksia säästäjille. (Nyman 2010.)



### 3.3 PS-sopimuksesta sanottua

Pörssisäätiö kertoi tiedotteessaan, että se on tyytyväinen hallituksen esittämään vapaaehtoisen eläkesäättämisen vaihtoehtoihin, missä sijoitusmahdollisuudet ovat kattavammat kuin vanhassa eläkevakuutuksessa. Kehuja hallituksen esitys saa myös verotuksen osalta, mikä kohtelee tasapuolisesti sekä eläkevakuutusta että PS-sopimusta. (Pörssisäätiö 2009.) Suomen Hypoteekkiyhdistyksen varatoimitusjohtaja Ari Paunu on myös PS-sopimuksen kannalla. Paunu toteaa artikkelissaan PS-sopimuksen olevan fiksu juttu asunovelallisen näkökulmasta, koska sen avulla pystytään rakentamaan suojamuuri asuntolainan hoidon rinnalla. PS-säästäjää helpottavat tilistä tulevat lähdevero- ja verovähennyshyödyt, sekä ongelmien sattuessa PS-sopimuksessa ovat työttömyys-, avioero-, leskeksijäämis- ja työkyvyttömyysturva. Näiden vuoksi asiakkaan ei tarvitse enää ostaa ylihintaisia laina- ja työttömyysturvia. (Suomen hypoteekkiyhdistys 2010.)

Kehuista huolimatta PS-sopimus ei ole käynyt niin hyvin kaupaksi, kuin alun perin ounasteltiin. Sampo Pankin varallisuushoidon johtaja Kimmo Laaksonen toteaa kuitenkin sijoitusmessuilla tehdyssä artikkelissa, että PS-sopimuksia on aivan liian aikaista kutsua flopiksi. Sijoitusmessujen panelistit uskovat, että pitkäaikaissästötilin yleistyminen kestää oman aikansa ja Laaksonen muistuttaakin, että rahastoilla kesti peräti kymmenen vuotta lyödä itsensä läpi. Panelistit uskoivatkin monen suomalaisen miettivän PS-sopimuksen avaamista. (Kauppalehti 2010.)

Säästöpankkiliiton toimitusjohtaja Pasi Kämäri puolestaan uskoo, että PS-sopimuksien kysyntä ei tule kasvamaan tulevaisuudessa. Keväällä monet pankin ovatkin pahoitelleet sitä, että PS-sopimuksien kysyntä on ollut erittäin heikkoa. Kämäri odottaa sitä hetkeä, jolloin PS-sopimus otetaan takaisin suunnittelupöydälle. Hän ei usko, että se tulee nousemaan omin voimin. Kämärin mukaan PS-sopimuksen hankaluus johtuu siitä, että kaksi tärkeää tekijää on jätetty epävarmoiksi eli pääomaveroprosentti ja PS-sopimuksen eläkeikä. Hän toteaa tilanteen olevan hankala yksittäiselle ihmiselle, kun ihmiset

eivät tiedä mikä pääomaveroprosentti heillä tulee olemaan tai milloin he ylipäättänsä saavat alkaa nostaa eläkesäästöjään. Nämä seikat vaikuttavat oleellisesti asiakkaan ostopäätökseen ja pitkäaikaissäästötilien menekkiin. (Taloussanomat 2011.)

## 4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät ovat niitä metodeja ja tekniikoita, joita käytetään itse tutkimusaineiston hankintaan. Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, joita ovat kvalitatiivinen eli laadullinen sekä kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä. (Metsämuuronen 2001, 13–14.) Tutkimusmenetelmiä valittaessa tulee olla tarkkana, koska oikein valitulla menetelmällä saadaan paras mahdollinen tieto tutkittavasta aineistosta. Luonnollisesti tällä tavoin saavutetaan myös paras mahdollinen lopputulos työlle. Vain joissain tapauksissa kysymyksien vastaukset ovat itsestään selviä, joten usein tarvitaan useampaa menetelmää kysymysten ratkaisemiseen. (Saukkonen 2011.) On väärin ajatella, että menetelmät sotisivat toisiaan vastaan, vaan pikemminkin menetelmät tukevat toisiaan ja antavat näin ollen yhdessä käytettynä tarkempia vastauksia tutkimusongelmiin (Hirsjärvi – Remes - Sajavaara 2010, 135).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä onkin johtopäätösten teko havaintoaineistoa tilastollisesti analysoiden. Tutkimus perustuu numeeriseen mittaamiseen. (Kananen 2008, 10–11.) Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä pyrkii selvittämään yksilöllisemmin ja syvemmin tietoa numeroiden takana. Todellisuus on moninainen, ja sitä ei pysty pelkillä tilastoilla ja analysoinnilla mittaamaan. Todellinen elämä vaatii syvällisempää tutkimusta. (Hirsjärvi ym. 2010, 160–161.)

Oman tutkimuksemme aineisto kerättiin hyödyntäen sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullisena menetelmänä käytimme teemahaastattelua, koska teemahaastatteluista saatujen tietojen avulla pystyimme luomaan paremman kyselylomakkeen ja saimme näin ollen tarkempia vastauksia. Mielestämme teemahaastattelu sopi haastattelumuodoista parhaiten tutkimukseemme myös siksi, että teemahaastattelurunko helpotti haastattelun läpikäymistä. Pystyimme näin ollen keskittymään kokonaisuuteen ja haastattelut etenivät sujuvasti oikeita asioita

käsitellen. Määrällisenä menetelmänä käytimme kyselylomaketta, koska koimme sen parhaaksi tavaksi saada tietoa suurelta määrältä asiakkaita lyhyessä ajassa. Kyselylomakkeen tarkoituksena oli saada asiakkailta tietoa, jota analysoimalla pystyisimme tekemään lopullisia johtopäätökset ja saamaan vastauksia tutkimusongelmiin.

## 4.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on yksi yleisimmistä tiedonkeruumuodoista ja etenkin vapaamuotoisten ja hieman strukturoitujen haastatteluiden käyttö on lisääntynyt. Haastattelun suora vuorovaikutustilanne luo monia mahdollisuuksia, minkä vuoksi haastattelua käytetäänkin moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastateltavien eleet auttavat vastaamaan moniin kysymyksiin, ja samalla kysymysten vastaukset voivat valottaa niiden taustalla olevia motiiveja. Haastatteluita voidaan tehdä myös esimerkiksi kirjeitse, sähköpostilla ja puhelimen avulla. Haastattelutyypit voidaankin jakaa lomakehaastatteluihin sekä muihin haastattelutyyppeihin eli strukturoimattomiin haastatteluihin. (Hirsjärvi – Hurme 2009, 34–37.)

Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan ennalta valmistettuja kysymyslomakkeita, missä annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Vastaajan tulee valita itselleen paras vaihtoehto. Kysymykset esitetään samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville. Strukturoidun haastattelun hyöty tulee esiin silloin, kun halutaan kaikilta täsmälleen sama tieto tai kaikkia pitää kohdella samalla tavalla. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2012a.) Etenkin aloittelijoille strukturoidut haastattelut sopivat paremmin, koska mitä löysempi lomakkeen runko on, sitä enemmän se vaatii ammattitaitoa (Mäntyneva ym. 2008, 71). Strukturoimattomassa haastattelussa puolestaan luodaan aluksi jokin aihe, jonka ympärillä haastattelija ja haastateltava keskusteleivat. Keskustelun on tarkoitus olla avointa ja luontevaa, missä keskustelu etenee tietyn aihepiirin sisällä vapaasti. Haastattelutilannetta ei tule sitoa tiukkaan formaattiin. Tavotteena strukturoimattomassa haastattelussa on syventyä tiettyyn aiheeseen, jossa annetaan tilaa haastateltavan kokemuksille, tuntemuksille,

muistoille, mielipiteille ja perusteluille. Strukturoimattoman haastattelun tekijällä tulee olla kokemusta aikaisemmista haastatteluista, koska tällä tavalla haastattelussa voidaan helposti poiketa aiheesta. Haastattelijan tulee siis olla hyvin perillä, mitä tietoa hän haluaa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2012b.)

Omassa tutkimuksessamme kvalitatiivisena menetelmänä käytimme teemahaastattelua. Kävimme haastattelemassa Sampo Pankissa asiakasneuvoja sekä pankinjohtajaa. Haastattelujen tarkoitus oli saada laajempi käsitys PS-sopimuksen myymiseen liittyvistä ongelmista ja valottaa itse myyntitapahtumaa sekä saada tietopohjaa Sampo Pankin asiakkaille tehtävään kyselyyn. Valitsimme teemahaastattelun, koska tällä tavalla pystyimme räätälöimään kysymyksiä haastattelun edetessä ja syventymään oleellisiin seikkoihin niiden ilmaantuessa. Teemahaastattelun pohjana oli hieman strukturoitu kyselomake, joka toimitettiin vastaajille ennakoon, jotta heillä olisi aikaa pohtia vastauksia.

Hyvä haastattelu vaatii sekä haastateltavalta että haastattelijalta hyvää keskittymistä. Perinteisiä virheitä haastattelutilanteessa ovat ajankohta, haastattelijan vaikutus, kysymysten sanamuodon muuttaminen, haastateltavan johdattelu, riittämättömät lisäkysymykset, virheellinen vastausten merkintä ja tulkinta haastattelun raportoinnin yhteydessä. (Mäntyneva ym. 2008, 71.) Haastattelut voivat toisinaan olla myös erittäin kalliita ja aikaa vieviä tapahtumia. Haastatteluiden sopiminen, haastateltavien etsiminen ja haastatteluiden purku vie erittäin runsaasti aikaa ja materiaalikustannuksia (kuten postitus-, puhelin- ja matkakuluja) kertyy pakostakin. Etenkin vapaamuotoisissa eli strukturoimattomissa haastatteluissa analysointi, tulkinta ja raportointi voivat olla haastavaa, koska valmiita mallivastauksia ei ole tarjolla. (Hirsjärvi – Hurme 2009, 35.)

Itse haastattelutilanteessa haastattelijalta voidaan vaatia ammattimaista käyttäytymistä. Tärkeimpiä piirteitä haastattelijalle ovat asiallinen käyttäytyminen, luottamuksellisuus ja puolueettomuus. Lisäksi hän ei saa

osoittaa omia mielipiteitään, ei liittyä mukaan väittelyyn eikä hämmästellä mitään. Haastattelijalle informaation hankkiminen on etusijalla, ja hänen tulee olla kiinnostunut asiasta, mutta ei olla utelias. Haastattelijan tulee käyttäytyä neutraalisti, ja hänen ei odoteta esittävän tunteita, mutta toisinaan tämä voi olla hyvinkin vaikeaa arkoja aihepiirejä käsiteltäessä. Haastattelijan tulee lisäksi pitää haastattelutilanne keskustelunomaisena ja riittävän vapautuneena, eikä hänen tule ottaa liian suurta roolia tilanteessa. Hyvältä haastattelijalta vaaditaankin paljon, mutta vuosien kokemus tuo varmuutta ja ammattitaitoa, mikä mahdollistaa myös strukturoimattomien haastatteluiden pitämisen. (Hirsjärvi – Hurme 2009, 96–97.)

Ennen Sampo Pankin asiakasneuvojille pitämää teemahaastattelua perehdyimme kirjallisuuteen, jossa kerrottiin haastatteluiden pitämisestä. Aiheeseen tutustuminen kirjallisuuden avulla oli tarpeen, koska kumpikaan haastattelija ei ollut aikaisemmin haastatellut ketään vastaavalla tavalla. Haastattelut pidettiin Sampo Pankin toimitiloissa. Ajankohta oli lokakuun alussa vuonna 2011, jolloin kävimme haastattelemassa asiakasneuvojia kahtena päivänä. Haastatteluihin aikaa käytettiin hieman alle tunti asiakasneuvojaa kohden. Haastattelut sujuivat jouhevasti, ja tärkeää tietoa PS-sopimuksesta sekä asiakkaiden varautumisesta eläkeikään kertyi hyvin. Haastattelujen pitäminen onnistui mielestämme melko hyvin, ja asiallisesti, vaikka aikaisempaa kokemusta haastatteluiden pitämisestä ei ollut. Haastatteluiden tulokset purettiin myöhemmin, ja huomioarvoisimmat asiat kirjattiin ylös kyselylomaketta varten.

#### **4.3 Kyselylomake**

Kyselylomakkeen laadinta on tärkeässä roolissa lähdettäessä luomaan korkeatasoista kysely- ja haastattelututkimusta. Kysymysten muoto on suurin virheiden aiheuttaja tutkimuksissa, joten kysymysten laadinta tuleekin suorittaa huolellisesti, jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Kysymyksiä laadittaessa on myös hyvä pitää mielessä, mitä asioita kyselylomakkeella halutaan tuoda esiin ja onko kysymys tarpeellinen tutkimuksen kannalta.

Pääpiirteissään hyvä kysymys on lyhyt, yksinkertainen ja yksiselitteinen sekä mahdollisimman vähän johdatteleva. (Lotti 2001, 159.)

Tutkimuslomakkeen rakentaminen muodostuu seuraavien vaiheiden tuloksena:

1. tutkimustavoitteen selkeyttäminen
2. kysymysten sisällön määrittely
3. kysymysten muotoilu
4. kysymystyyppin valinta
5. kysymysten järjestely loogisiksi kokonaisuuksiksi
6. lomakkeen ulkoasun hiominen
7. lomakkeen esitestaus ja tarvittavat muokkaukset (Mäntyneva ym. 2008, 53).

Kysymyslomake on hyvä aloittaa lyhyellä ja yksinkertaisella kysymyksellä, jotta vastaaja pääsee jouhevasti alkuun. Lomakkeen ulkoasu ja sen selkeys on tärkeää, koska niiden avulla herätetään vastaajan mielenkiinto ja näin saadaan vastaaja mukaan. Ylipitkä tai sekava lomake vähentää vastausprosenttia. Postikyselyiden keskimääräinen vastausaika ei saisi ylittää 15–20 minuuttia. Vastaamishalun kasvattamiseen on hyvä sijoittaa lomakkeen alkuun helpot kysymykset, keskivaiheelle vähän vaativammat ja loppuun arkaluonteiset kysymykset, kuten puoluekannat, tulojen ja varallisuuden mittaukset. Lomakkeessa on hyvä edetä johdonmukaisesti asiakokonaisuus kerrallaan ja uuteen asiaan siirryttäessä on syytä mainita asiasta parilla johdantosanalla. Kysymysten järjestys on syytä tarkastaa, jotta lomake saadaan pidettyä tiiviinä kokonaisuutena. Tutkijan tulee lopuksi tarkastaa lomake ja esitestata se kohderyhmällä, jotta kyselylomake saadaan lähetettyä suuremmalla ryhmällä. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010.)

Kyselytutkimuksilla saavutetaan useita etuja. Kyselytutkimusta pidetään hyvänä tapana kerätä tietoa, koska kyselytutkimusten avulla saadaan laajaa tutkimusaineistoa tutkimalla useita ihmisiä, joille saadaan esitettyä useita

kysymyksiä. Kyselylomake säästää paljon tutkijan aikaa ja vaivannäköä, koska kyselylomake voidaan lähettää useille tuhansille yhtä aikaa. Saadut vastaukset voidaan nopeasti arvioida syöttämällä saadut vastaukset tietokoneelle, jos lomake on suunniteltu huolellisesti. Kyselylomaketta tehdessä myös aikataulu ja kustannukset pystytään arvioimaan melko tarkasti. Kyselylomakkeessa on useita hyötyjä, mutta myös haittoja siitä löytyy. Kyselylomakkeen avulla ei pystytä varmistumaan siitä, kuinka vakavasti vastaaja on kysymykseen vastannut. Tällä tavalla ei myöskään pystytä varmistumaan, kuinka hyvin annetut vastausvaihtoehdot sopivat vastaajalle. Väärinymmärryksiä voi helposti tulla, ja niitä on vaikea kontrolloida. Vastaaja ei mahdollisesti tiedä kysytystä aihealueesta paljoakaan, minkä vuoksi vastaajan antamien vastauksien luotettavuus voidaan kyseenalaistaa. Lisäksi hyvän lomakkeen tekeminen on haastavaa ja aikaa vievää, minkä vuoksi se vaatii tutkijaltaan hyvää ammattitaitoa. (Hirsjärvi ym. 2010, 195.)

Kvantitatiivisena menetelmänä käytimme strukturoitua kyselylomaketta. Lomaketta laatiessa käytimme hyväksi jo aiemmin tehtyjä tutkimuksia sekä aiheesta kirjoitettua teoriaa. Myös asiakasneuvojen kanssa käytyjen haastatteluiden perusteella saaduista vastauksista oli apua kysymyksien laadinnassa. Näiden pohjalta luotiin alustava kyselylomake, jossa pääteemoiksi nousivat asiakkaiden tietoisuus omasta eläkkeestä sekä itse PS-sopimukseen hankkimiseen liittyvät seikat. Kyselylomakkeen tarkoituksena oli saada tietoa asiakkaiden näkökulmasta, mitä vastaajat ajattelevat omasta eläkkeestään ja minkä verran vastaajat tietävät uudesta PS-sopimuksesta.

Ennen kuin lomake lähetetään varsinaiselle kohderyhmälle, pitää se esitestata koevastaajilla. Tällä tavoin pystytään varmistumaan lomakkeen toimivuudesta sekä mahdollisista ongelmakohtista. Esitestauksessa lomake tulisi lähettää 5–20 henkilölle, jotka tuntevat tutkimuksen aihepiirin ja näin heillä on asiantuntemusta antaa palautetta lomakkeesta. Esitestauksen jälkeen lomakkeeseen tehdään tarvittavat muutokset, joilla tutkimuksen laatua voidaan parantaa. (Heikkilä 2008, 61.)



Testasimme kyselylomakkeen noin kymmenellä opiskelijatoverillamme, jotta saisimme tietoon ongelmakohdat, jotka meiltä on jäänyt huomaamatta. Palautteiden perusteella muokkasimme kyselylomaketta vielä hieman, jotta saisimme lomakkeesta mahdollisimman hyvän. Lopulliset viilaukset lomakkeeseen tehtiin pankin asiantuntijoiden kanssa käytyjen sähköpostiviestien sekä keskustelujen perusteella.

Itse kysely toteutettiin kirjekyselynä 600:lle Sampo Pankin asiakkaalle. Asiakkaat valittiin satunnaisotannalla pankin asiakasrekisteriä hyväksi käyttäen. Otanta jaettiin kahteen ryhmään, jotka molemmat pitävät sisällään 300 asiakasta. Ainoa eroavaisuus on, että toisessa ryhmässä asiakkaat omistavat PS-sopimuksen ja toisessa ryhmässä asiakkaat eivät omista PS-sopimusta. Kyselyt lähetettiin asiakkaille 19.12.2011, ja vastauksia otettiin vastaan 2.1.2012 saakka.

Kirjekyselyn vastaukset analysoimme Webropol-ohjelmaa apuna käyttäen. Webropol on internetpohjainen sovellus, joka sopii erittäin hyvin kyselytutkimuksia tehdessä. Ohjelma oli helppokäyttöinen ja tietojen siirtäminen esimerkiksi taulukkolaskentaohjelma Exceliin onnistuu. Webropolin avulla tutkimustuloksia pystytään analysoimaan ristiintaulukoimalla, minkä vuoksi valitsimme kyseisen ohjelman. Ristiintaulukoinnin avulla tutkitaan muuttujien jakautumista ja niiden välisiä riippuvuuksia, mikä on oleellista tutkimuksessamme. (KvantiMOTV 2012.) Syötimme kirjekyselyn tulokset ohjelmaan, minkä jälkeen meidän oli helppo saada kysymysten vastauksien lukumääriä ja prosenttilukuja.

#### **4.4 Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimukseen liittyy olennaisena osana myös sen luotettavuus. Tutkija joutuu tekemään tutkimuksen aikana pieniä ja isoja valintoja, jotka vaikuttavat merkittävästi tutkimuksen luotettavuuteen ja jotka tutkijan on otettava huomioon. Luotettava tutkimus edellyttää, että siinä noudatetaan hyvää käytäntöä, jossa

tiedon hankinta ja julkistaminen ovat yleisesti hyväksytyjä periaatteita. (Hirsjärvi – Hurme 2009, 20.) Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa yleensä käytetään apuna reliaabelius- ja validiuskäsitteitä. Reliaabeliuksella voidaan tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta, luotettavuutta tai käyttövarmuutta, joka tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia vastauksia. Käsitteen tarkoituksena on siis, että se mittaa aina samaa asiaa. Validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–233.)

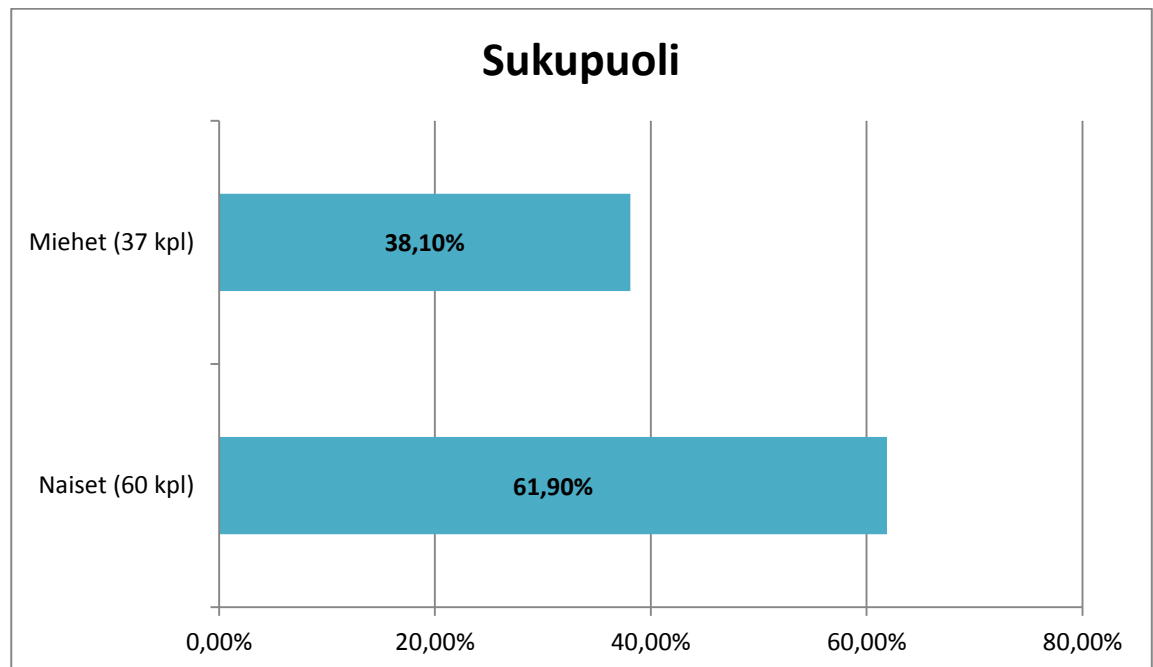
Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti positiivisesti se, että saaduista vastauksista yli 80 prosenttia pystyttiin analysoimaan ongelmitta. Lisäksi kyselyn runko oli sellainen, että tulosten analysointi oli helppoa ja johdonmukaista. Analysointiohjelmamme Webropol toimi luotettavasti, mikä myös edesauttoi tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta negatiivisena asiana voidaan pitää vähäistä vastausten määrää. Alle sadasta vastauksesta johtopäätösten yleistäminen ei ole mahdollista. Tutkimuksen toistettavuus oli mahdollista, koska tutkimuksen vaiheet on raportoitu tarkasti. Tutkimuksen pätevyyden kannalta jotkin kyselylomakkeen kysymykset sekä vastausvaihtoehdot olivat huonosti muotoiltuja tai puutteellisia. Näihin kysymyksiin vastaajalta saatu informaatio ei ollut pätevyyden kannalta riittävä, jotta validius olisi säilynyt virheettömänä. Suurin osa kysymyksistä oli kuitenkin muotoiltu oikein, minkä avulla saatiin luotua johtopäätöksiä tutkimusongelmiimme. Näin ollen tutkimuksen pätevyys oli riittävällä tasolla.

## 5. TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Taustatiedot

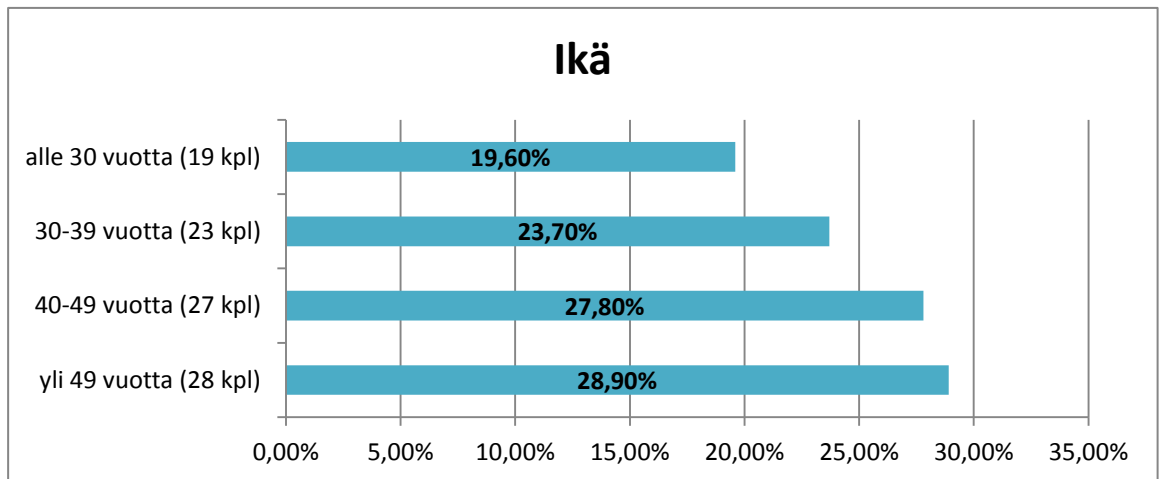
Kyselyyn vastasi 116 henkilöä 600 mahdollisesta, mistä 19 vastausta jouduttiin hylkäämään puutteellisten vastausten vuoksi. Hyväksyttyjä vastauksia oli siis 97, ja vastausprosentti oli 19,3. Vastausprosentti jäi normaalista kirjekyselyn vastausprosentin keskiarvosta, joka on noin 30–40 prosenttia. Kyselyssä lähdettiin aluksi kartoittamaan vastaajan taustatietoja. Taustatiedoilla pyrittiin selvittämään, vaikuttavatko sukupuoli, ikä, asema, koulutus, talouden koko tai tulot siihen, hankkivatko ihmiset PS-sopimusta, miten he ovat varautuneet taloudellisesti eläkeikään ja ovatko he huolissaan eläkeiän taloudestaan.

Kuvio 1 kertoo tulokset kysymyslomakkeen ensimmäiseen kysymykseen eli vastaajan sukupuolen. Kuvio osoittaa, että vastanneista 38,1 prosenttia oli miehiä ja 61,9 prosenttia naisia.



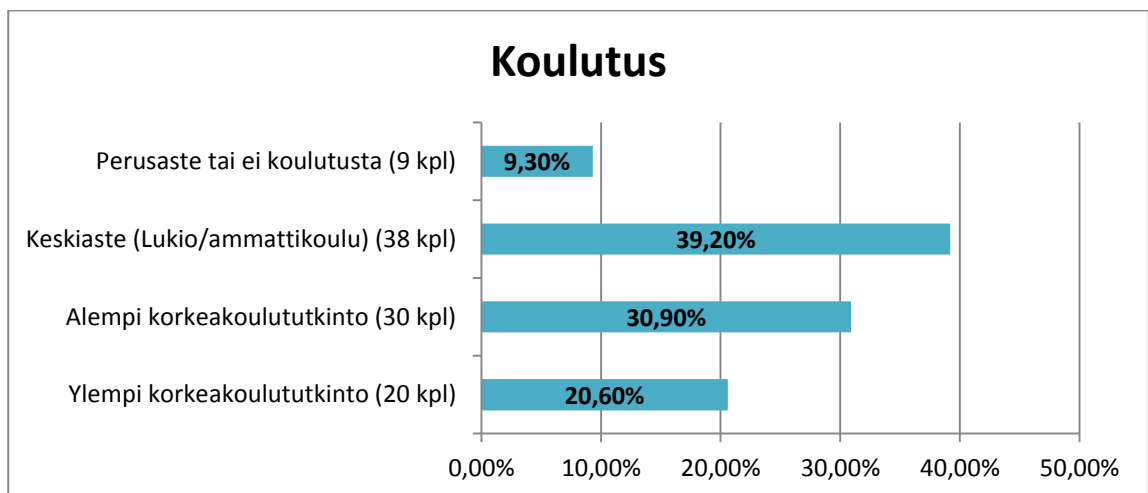
Kuvio 1. Vastaajan sukupuoli (n=97)

Kyselylomakkeen toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajan ikää. Kuten Kuviosta 2 käy ilmi, vanhinta ikäluokkaa edustavia vastaajia oli eniten ja nuorinta ikäluokkaa vähiten. Kyselyyn vastanneista alle 30-vuotiaita oli 19,6 prosenttia, 30–39-vuotiaita 23,7 prosenttia, 40–49-vuotiaita 27,8 prosenttia ja yli 49-vuotiaita 28,9 prosenttia.



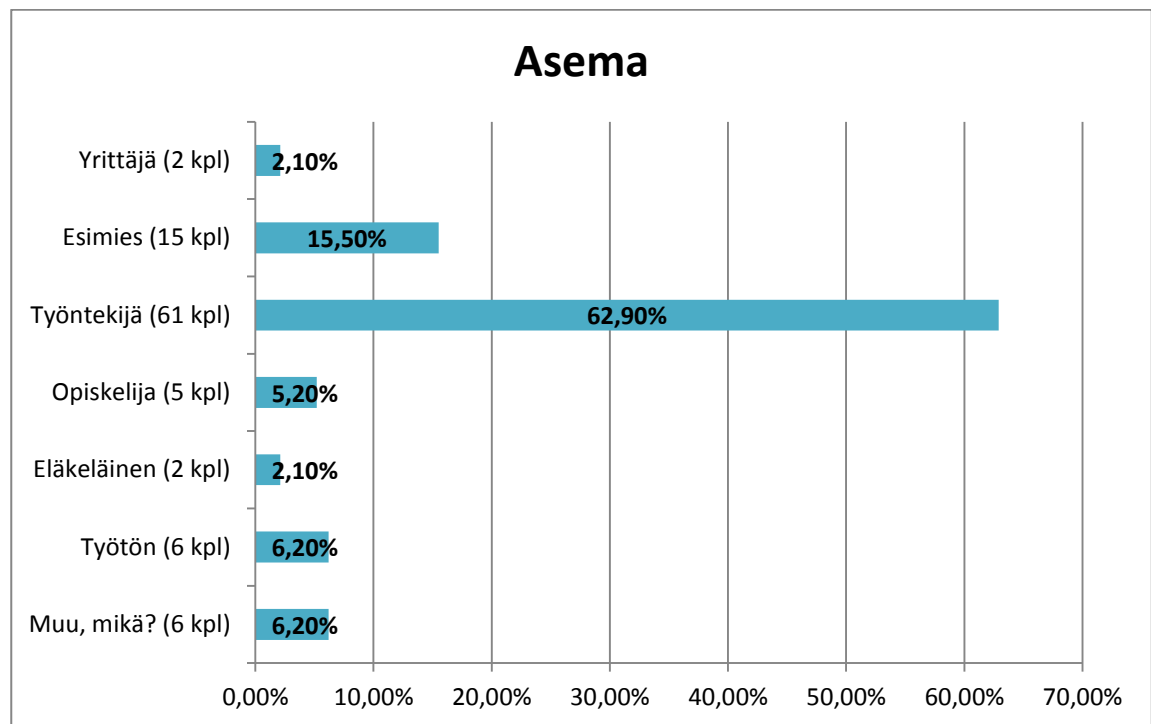
Kuvio 2. Vastaajan ikä (n=97)

Vastaajan koulutusta selvitetään Kuviossa 3. Suurin osa vastaajista eli reilut 39 prosenttia oli käynyt joko lukion tai ammattikoulun. Seuraavaksi eniten vastaajista oli käynyt alemman ammattikorkeakoulun eli noin 31 prosenttia, ylemmän korkeakoulun käyneitä oli reilut 20 prosenttia ja perusasteen käyneitä tai koulutusta vailla olevia vastaajia oli hieman yli yhdeksän prosenttia.



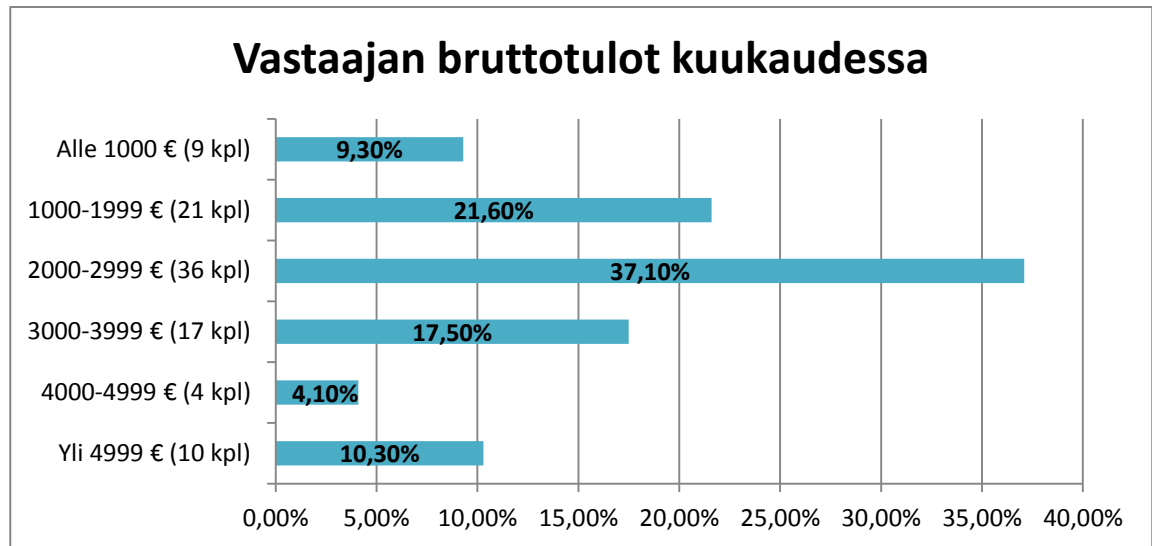
Kuvio 3. Vastaajan koulutus (n=97)

Kuten Kuviosta 4 voi havaita, asemaltaan valtaosa vastaajista kuului työntekijöihin, joita oli 62,9 prosenttia vastaajista. Seuraavaksi eniten vastaajista oli esimiehiä 15,5 prosenttia, työttömiä oli 6,2 prosenttia, opiskelijoita 5,2 prosenttia ja eläkeläisiä sekä yrittäjiä kutakin 2,1 prosenttia vastaajista. Kysymyksessä oli myös Muu, vastausvaihtoehto, johon kertyi vastauksia kuusi kappaletta eli 6,2 prosenttia. Muu, kohtaan vastanneet olivat asemaltaan ammatinharjoittaja, kausityöntekijä, sijoittaja, toimihenkilö sekä kaksi kappaletta osa-aika-eläkkeellä olevia.



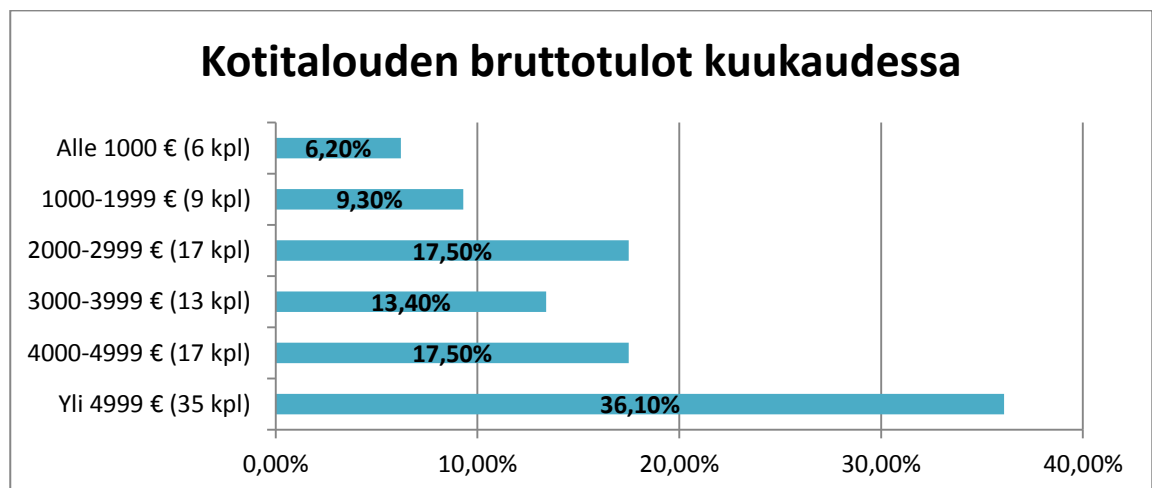
Kuvio 4. Vastaajan asema (n=97)

Kuvio 5 seuraavalla sivulla kertoo tulokset kysymyslomakkeen viidenteen kysymykseen eli vastaajan bruttotulot kuukaudessa. Kuten kuviosta näkee, alle tuhat euroa kuukaudessa ansaitsevia oli vastaajista 9,3 prosenttia ja 1000–1999 euroa kuukaudessa ansaitsevia oli puolestaan 21,6 prosenttia. Suurimmalla osalla eli 37,1 prosentilla vastaajista bruttotulot osuivat 2000–2999 euron väliin. Bruttotuloikseen 3000–3999 euroa ilmoitti 17,5 prosenttia, 4000–4999 euroa 4,1 prosenttia ja yli 4999 euroa 10,3 prosenttia vastaajista.



Kuvio 5. Vastaajan bruttotulot kuukaudessa (n=97)

Kuvio 6 näyttää vastaajan kotitalouden bruttotulot kuukaudessa. Asteikko on sama kuin edellisessä kuviossa. Kuviosta voi päätellä, että alle tuhat euroa kuukaudessa ansaitsevia kotitalouksia oli 6,2 prosenttia vastaajista, 1000–1999 euroa oli 9,3 prosenttia ja 2000–2999 euroa oli 17,5 prosenttia. Vastanneista 3000–3999 euroa väliin mahtuu 13,4 prosenttia, 4000–4999 euroa vaihtoehdon valitsi 17,5 prosenttia ja yli 4999 euroa ansaitsevia kotitalouksia oli 36,1 prosenttia.



Kuvio 6. Vastaajan kotitalouden bruttotulot kuukaudessa (n=97)

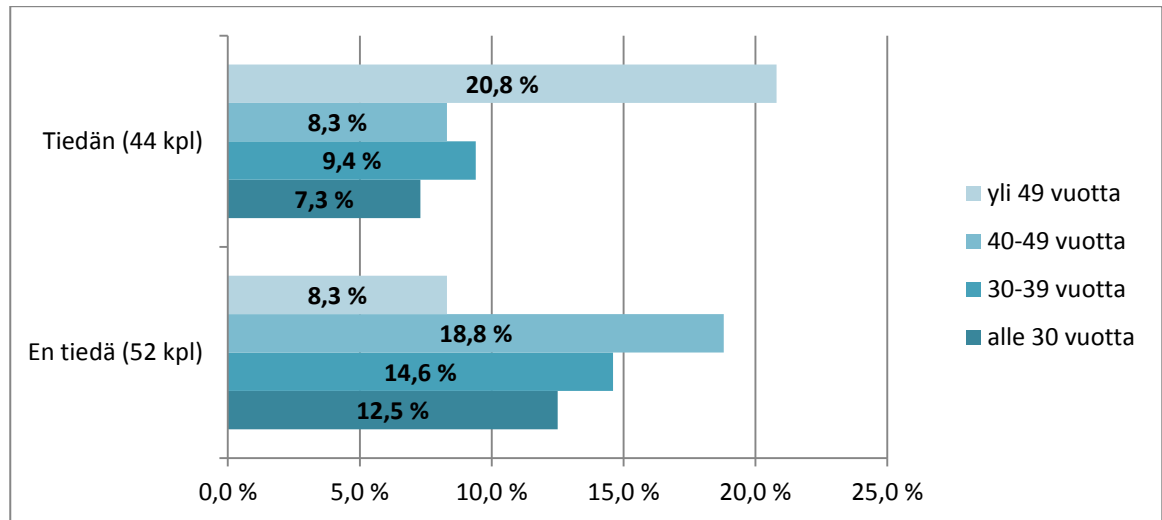
## 5.2 Eläkeiän talous

Taustatietojen jälkeen seuraavassa vaiheessa kyselyä selvitettiin, mitä vastaaja ajatteli oman eläkkeensä suuruudesta ja eläkeiän taloudesta yleisemmin. Ensimmäisenä kysymyksenä eläkeiän taloudesta kysyttiin, tietääkö vastaaja, kuinka paljon hän tulee saamaan lakisääteistä eläkettä. Kuten Kuviosta 7 ilmenee, reilut puolet vastaajista ei tiedä, paljonko tulevat saamaan lakisääteistä eläkettä. Noin 46 prosenttia vastaajista puolestaan tietävät, paljonko tulevat saamaan lakisääteistä eläkettä.



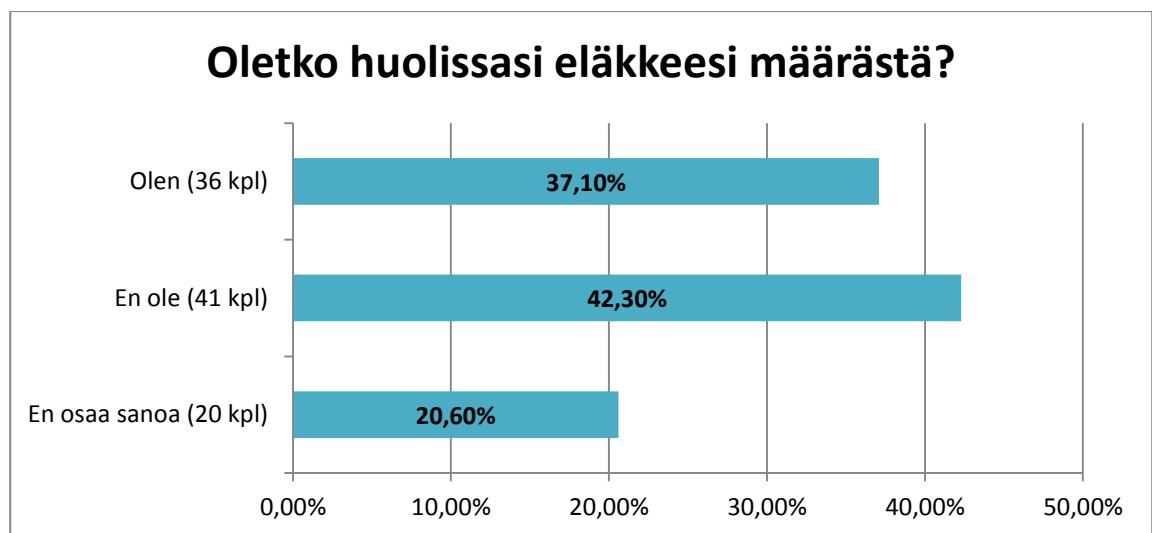
Kuvio 7. Vastaajan tietoisuus lakisääteisen eläkkeensä määrästä (n=96)

Seuraavalla sivulla Kuviossa 8 näytetään tulokset siihen, miten ikä vaikutti vastaajan tietoisuuteen siitä, paljonko hän tulee lakisääteistä eläkettä saamaan. Kuviosta näkee, että yli 49-vuotiaat vastaajat tiesivät eläkkeensä määrän todennäköisemmin kuin nuoremmat ikäpolvet. Kuviosta käy myös ilmi, että vanhemmissakin ikäluokissa silti oli paljon epätietoisuutta siitä, paljonko lakisääteistä eläkettä tullaan ansaitsemaan.



Kuvio 8. Iän vaikutus vastaajan tietämykseen, kuinka paljon hän tulee saamaan lakisääteistä eläkettä (n=96)

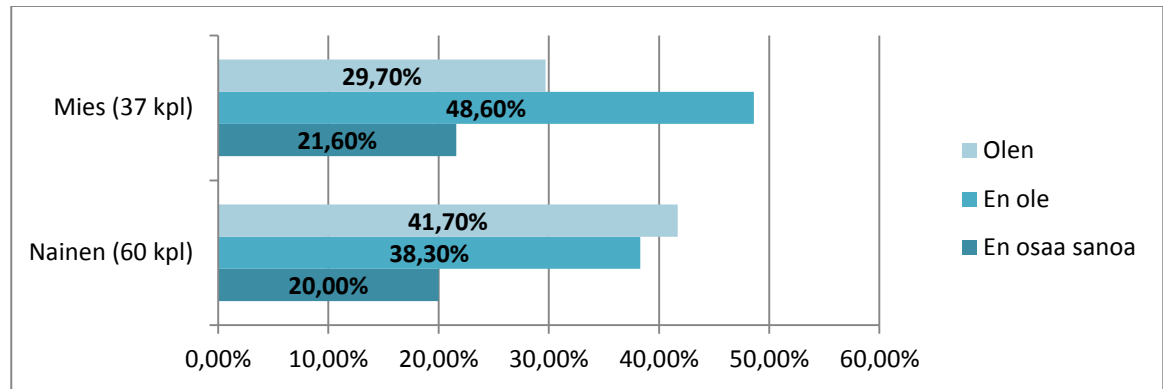
Kuvio 9 kertoo tulokset kysymyslomakkeemme yhdeksänteen kysymykseen eli onko vastaaja huolissaan oman eläkkeensä määrästä. Kuten kuviosta käy ilmi, reilut 40 prosenttia vastaajista ei ollut huolissaan eläkkeensä määrästä, kun taas noin 37 prosenttia oli huolissaan eläkkeensä määrästä. Lisäksi noin 20 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa sitä, olivatko he huolissaan eläkkeensä määrästä.



Kuvio 9. Vastaajan huolestuneisuus oman eläkkeen määrästä (n=97)

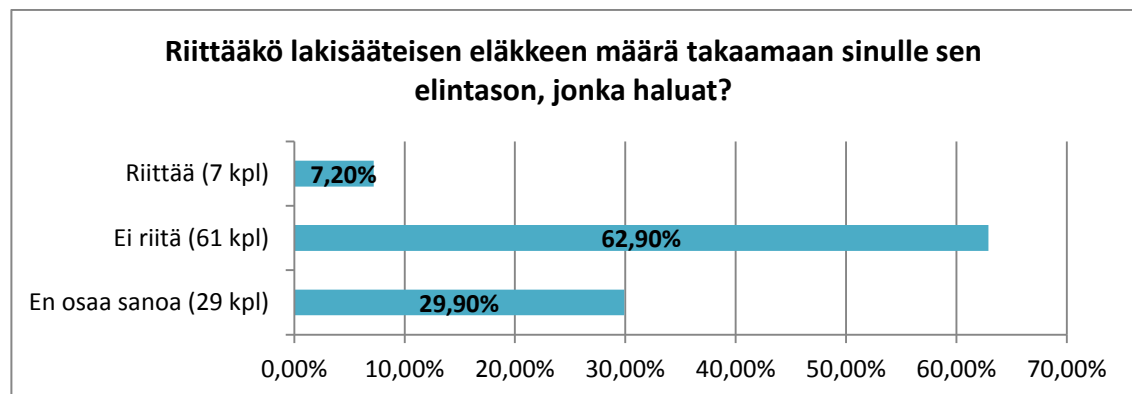


Kuviossa 10 näytetään sukupuolten vaikutukset vastaajan huolestuneisuuteen. Kuviosta voi havaita, että naisista reilut 41 prosenttia ja miehistä vain 30 prosenttia oli huolissaan eläkkeensä määrästä. Huomioitavaa on myös se, että lähes joka toinen mies ei ollut huolissaan omasta eläkkeestään.



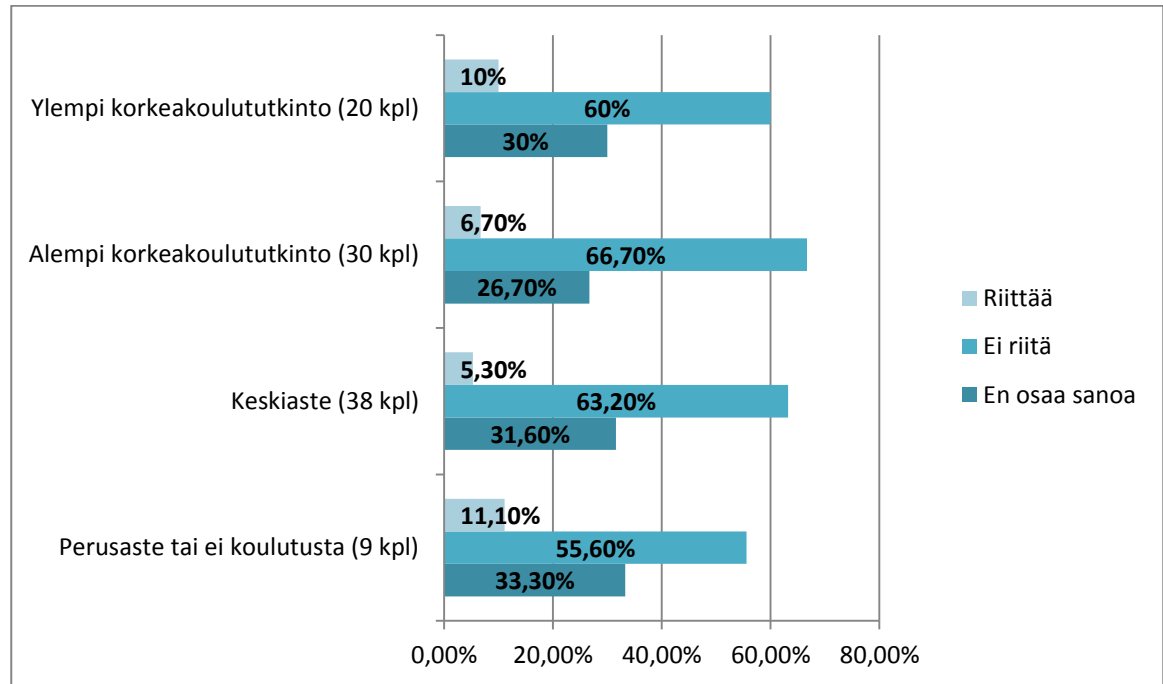
Kuvio 10. Sukupuolen vaikutus vastaajan huolestuneisuuteen eläkkeensä määrään (n=97)

Kuviosta 11 ilmenee, riittääkö lakisääteinen eläke takaamaan vastaajalle sen elintason, jonka hän haluaa. Yli 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pelkkä lakisääteinen eläke ei riitä takaamaan sitä elintasoa eläkeiässä, kuin vastaaja itselleen haluaisi. Lisäksi lähes 30 prosenttia ei osannut sanoa vastausta kysymykseen. Vain siis reilut seitsemän prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että pelkkä lakisääteinen eläke riittää takaamaan sen elintason, jonka vastaaja haluaisi.



Kuvio 11. Lakisääteisen eläkkeen riittävyys takaamaan vastaajalle sen elintason, jonka hän haluaa (n=97)

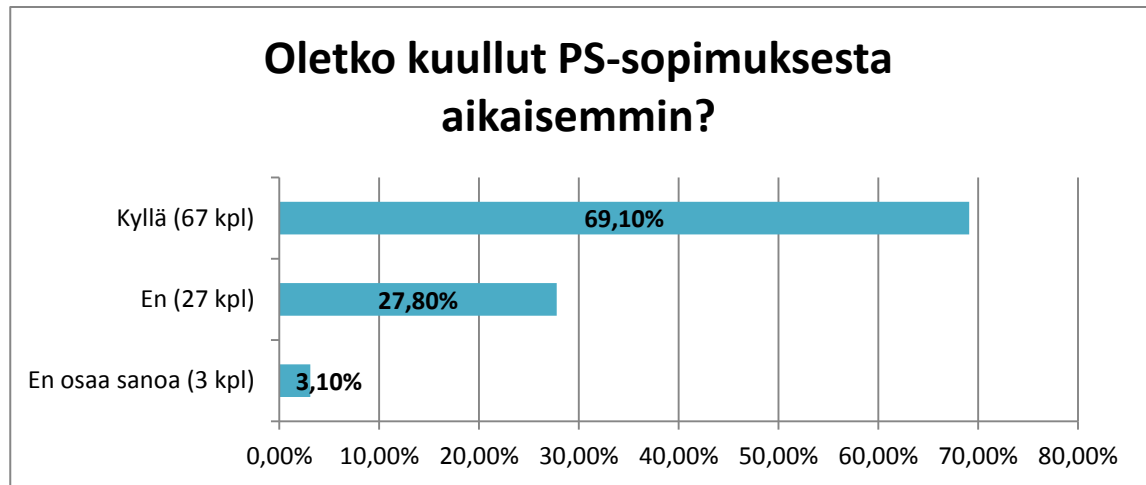
Kuviossa 12 verrataan koulutuksen vaikutusta siihen, riittääkö lakisääteinen eläke takaamaan vastaajalle hänen haluamansa elintason. Prosentuaalisesti vastaukset jakautuvat lähes identtisesti riippumatta koulutuksen tasosta.



Kuvio 12. Koulutuksen vaikutus siihen, riittääkö lakisääteinen eläke takaamaan sen elintason, minkä vastaaja haluaisi (n=97)

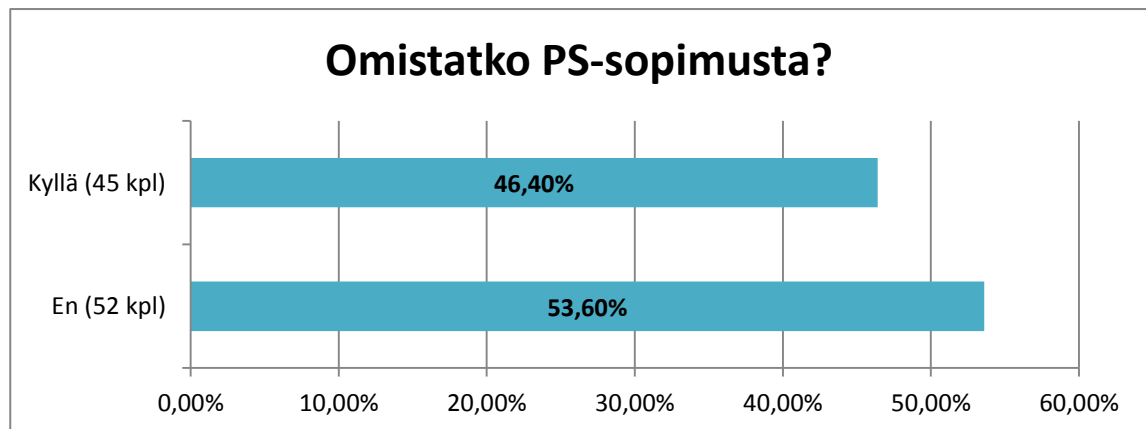
### 5.3 PS-sopimus

Seuraavaksi selvitimme vastaajalta PS-sopimukseen liittyviä asioita. Kuvio 13 seuraavalla sivulla kertoo tulokset kysymyslomakkeemme 11 kysymykseen eli siihen, oliko vastaaja kuullut PS-sopimuksesta aikaisemmin. Kuten kuviosta näkee, PS-sopimuksesta oli kuullut reilut kaksi kolmasosaa vastaajista ja vain 27 prosenttia ei ollut kuullut PS-sopimuksesta aikaisemmin. Vastaajista 3,1 prosenttia ei osannut sanoa, oliko kuullut PS-sopimuksesta aikaisemmin.



Kuvio 13. PS-sopimuksen tunnettavuus (n=97)

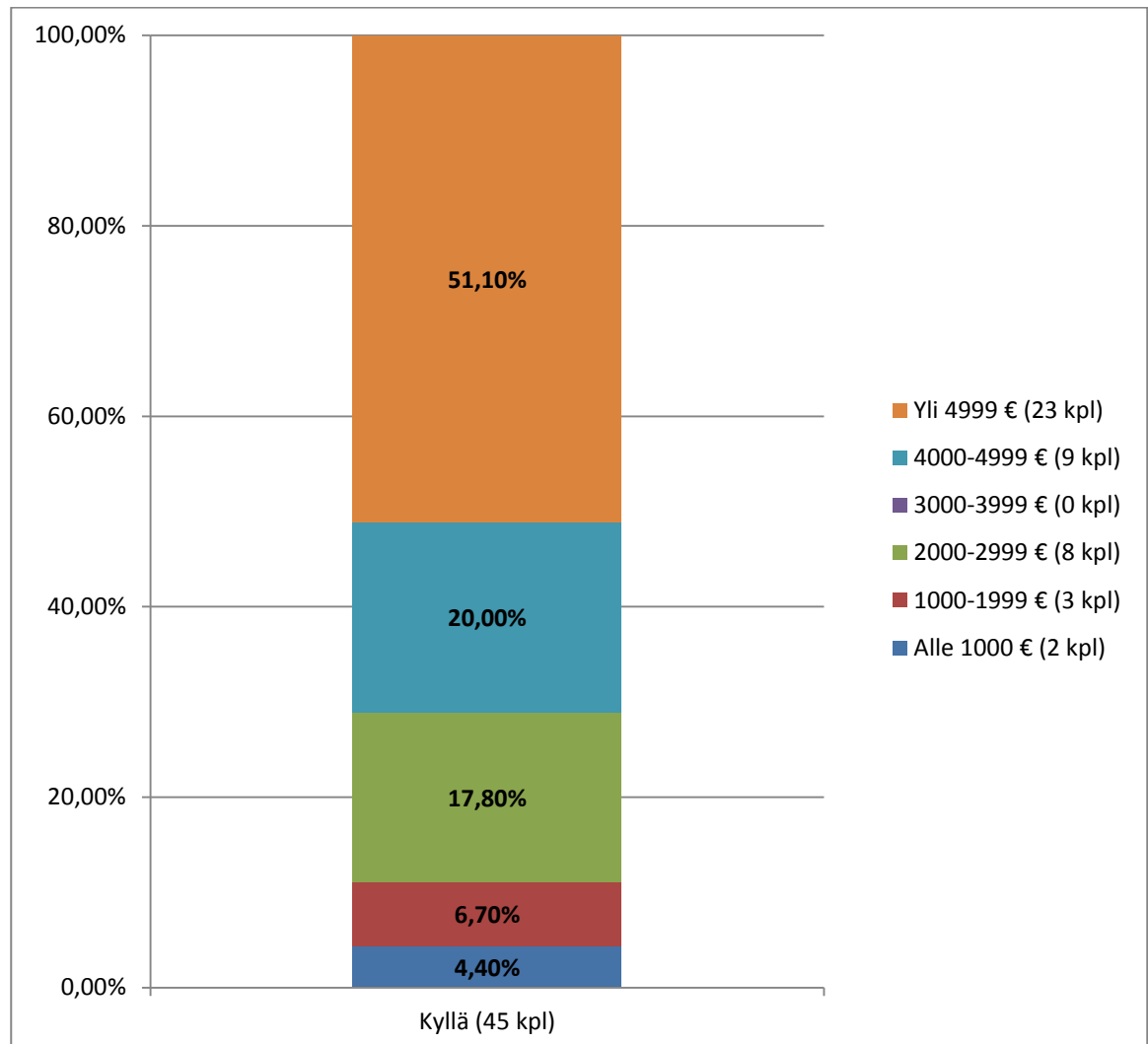
Kuvio 14 havainnollistaa tulokset siihen, omistiko vastaaja PS-sopimusta. Vastaajista enemmistö eli 53,6 prosenttia ei omistanut PS-sopimusta ja 46,4 prosenttia omisti PS-sopimuksen.



Kuvio 14. PS-sopimusten omistaminen (n=97)

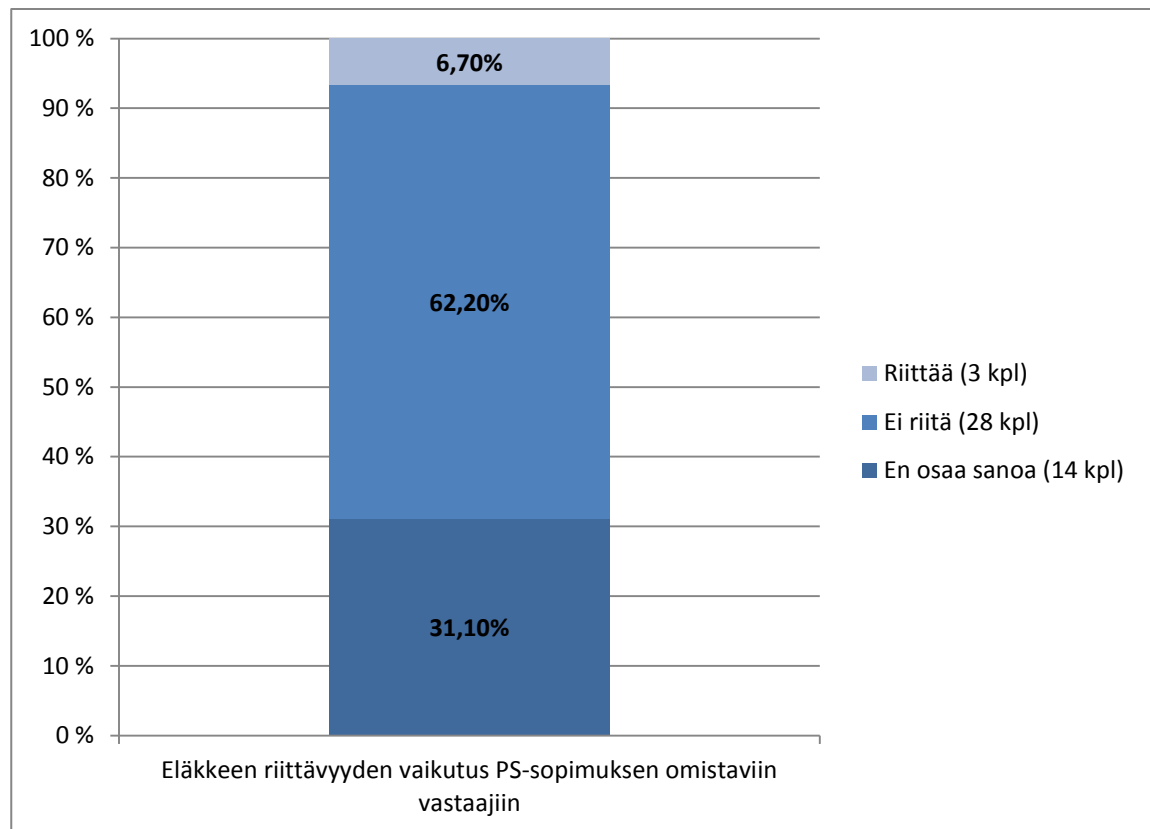
Seuraavalla sivulla esitettävästä kuviosta 15 voi havaita jakauman PS-sopimuksen omistavien vastaajien välillä, kun otetaan huomioon vastaajan kotitalouden kuukautiset bruttotulot. Kuviosta voi päätellä, että suurituloisissa kotitalouksissa asuvat vastaajat omistivat enemmän PS-sopimuksia, kuin pienituloisemmissa kotitalouksissa asuvat. PS-sopimuksen omistavista vastaajista yli 50 prosenttia kuului kotitalouteen, jossa bruttotuloja oli kuukaudessa yli 4999 euroa. Lisäksi 20 prosenttia oli kotitalouksia, joissa bruttotulot olivat 4000–4999 euron välillä. Loput vajaat 30 prosenttia PS-

sopimuksen omistavista vastaajista kuului kotitalouksiin, jossa bruttotulot jäävät alle 3000 euroon kuukaudessa.



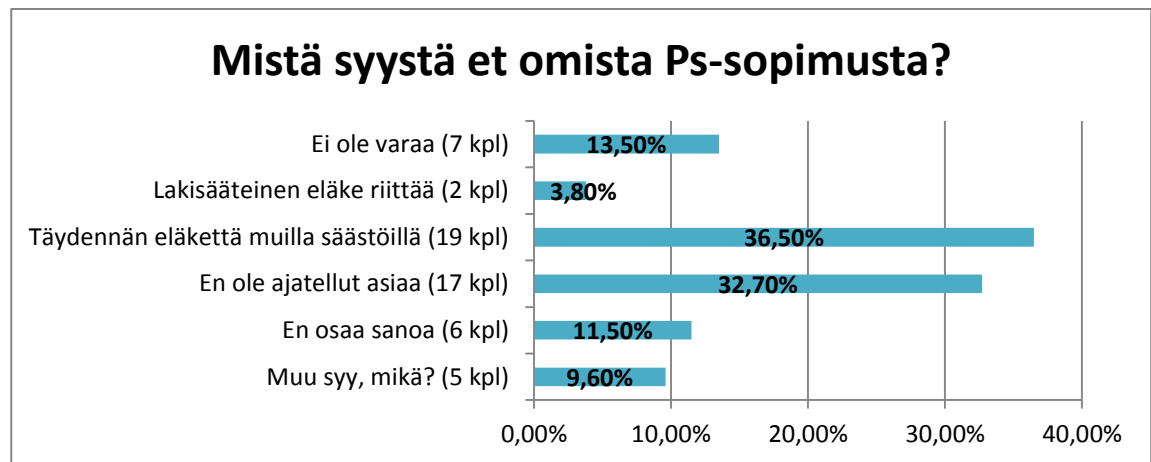
Kuvio 15. Kotitalouden bruttotulojen vaikutus PS-sopimuksen omistamiseen (n=45)

Kuvio 16 esittelee pelkän lakisääteisen eläkkeen riittävyyden vaikutuksen siihen, kun vastaaja omistaa PS-sopimuksen. Yli 60 prosenttia PS-sopimuksen omistavista vastaajista oli sitä mieltä, että lakisääteinen eläke ei yksin riitä takaamaan sitä elintasoa, jonka vastaaja haluaisi eläkeiässä. Lisäksi yli 30 prosenttia ei osannut sanoa varmasti, riittääkö pelkkä lakisääteinen eläke. Reilut kuusi prosenttia PS-sopimuksen omistavista vastaajista uskoi pelkän lakisääteisen eläkkeen riittävän turvaamaan sen elintason eläkeiässä, jonka vastaajat haluavat.



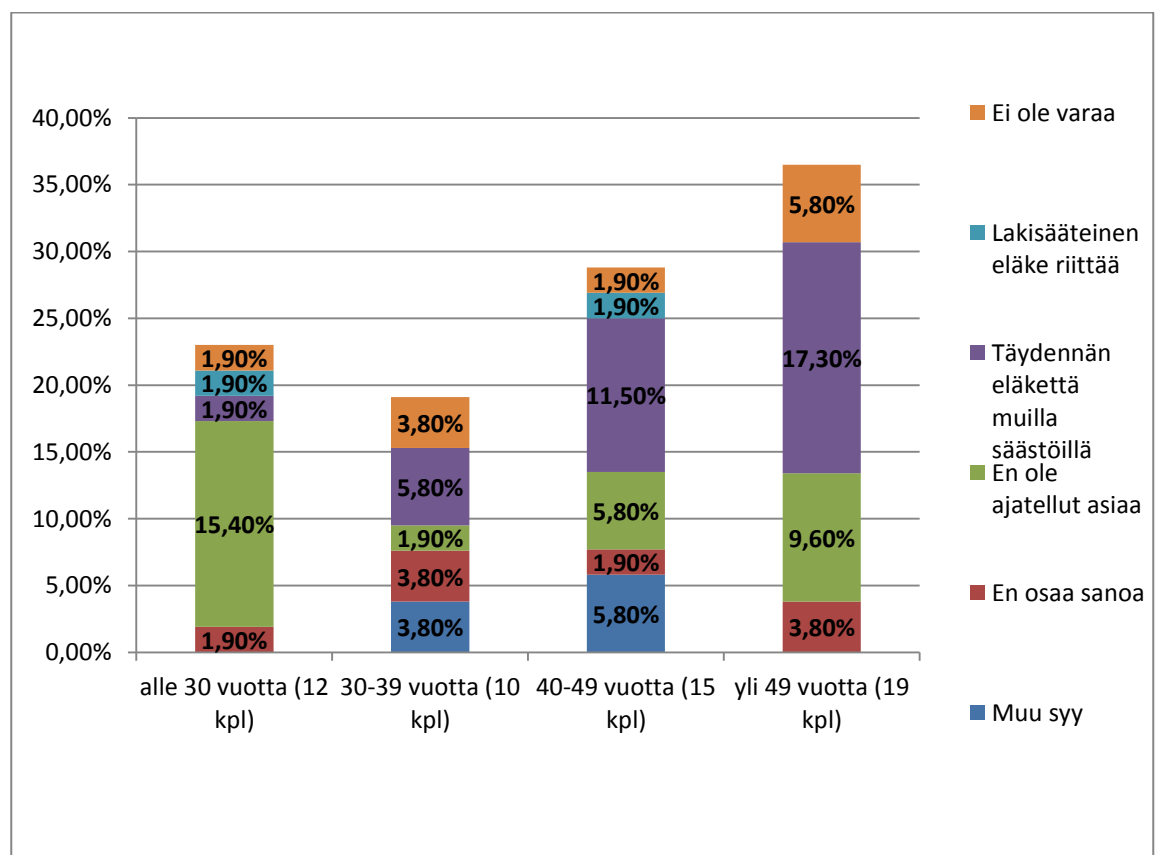
Kuvio 16. PS-sopimuksen omistavan vastaajan, pelkän lakisääteisen eläkkeen riittävyys siihen elintasoon, jonka hän haluaisi (n=45)

Seuraavan sivun kuvio 17 kertoo tulokset kysymyslomakkeen 13 kysymykseen eli mistä syystä vastaaja ei omista PS-sopimusta. Vastaaja sai valita tarvittaessa useamman vaihtoehdon. Reilu kolmasosa vastasi Ps-sopimuksen omistamattomuuteen syyksi sen, että täydensi eläkettä muilla säästöillä. Lähes saman verran vastaajia ei ollut edes ajatellut asiaa. Reilut kymmenen prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että heillä ei ollut varaa PS-sopimukseen tai he eivät osanneet sanoa syytä. Vajaat neljä prosenttia oli sitä mieltä, että heidän lakisääteinen eläkkeensä riittää. Kysymyksessä oli myös vastausvaihtoehto Muu syy. Kohtaan tuli vastauksia yhteensä viisi kappaletta; en usko säästöjen säilyvän talouskriisissä, miksi haluaisin, säännöt ovat epävarmat, jonka vuoksi säästäjiä tullaan rokottamaan hallituksen toimesta, säästän muulla tavalla ja vapaaehtoinen eläkesopimus.



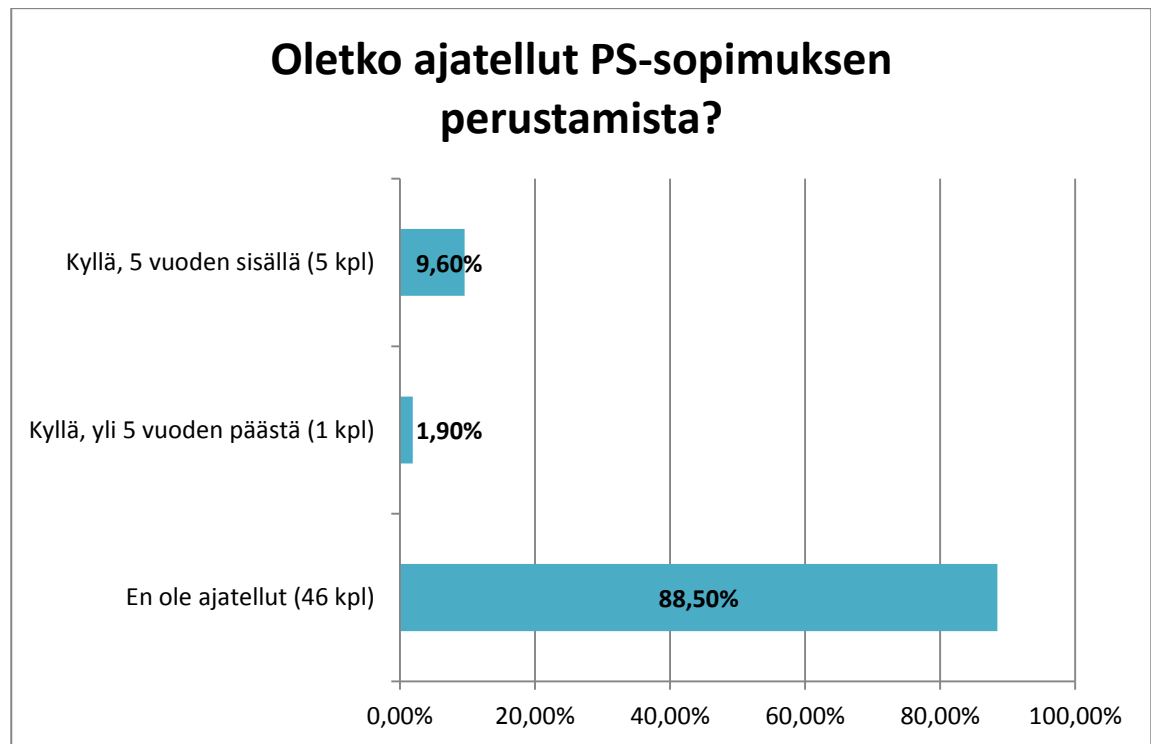
Kuvio 17. Syyt siihen, miksi PS-sopimusta ei omisteta (n=52)

Kuviossa 18 verrataan, onko vastaajan iällä merkitystä siihen, miksi hän ei omista PS-sopimusta. Kuvioista käy ilmi, että suurimmat syyt vaihtelivat ikäluokittain. Esimerkiksi alle 30-vuotiaista suurin osa vastasi syyksi, ettei ollut ajatellut koko asiaa, kun taas vanhemmissa ikäluokissa eläkettä täydennettiin muilla säästöillä.



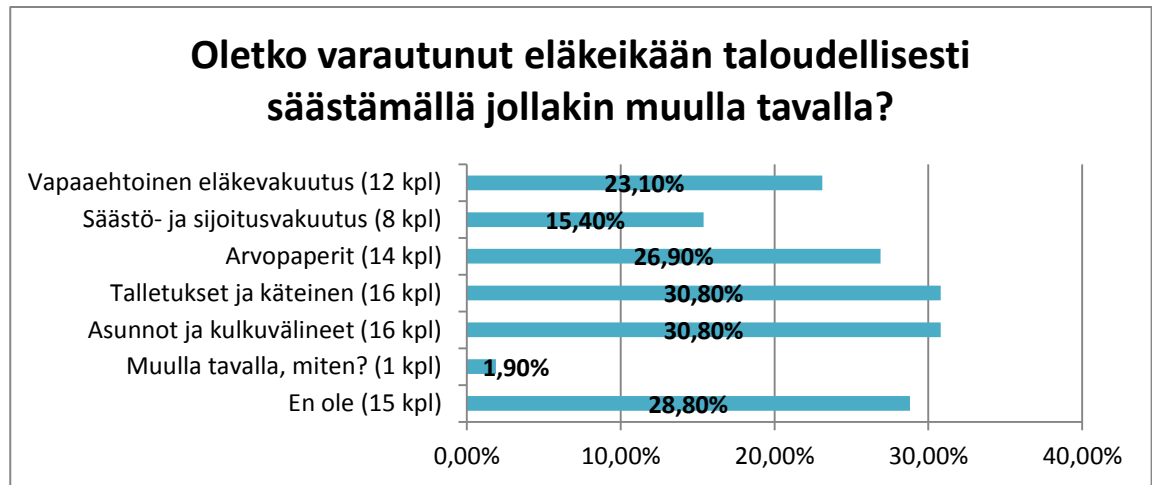
Kuvio 18. Iän vaikutus siihen, mistä syystä ei omista Ps-sopimusta (n=52)

Tulokset kysymyslomakkeen 14 kysymykseen esitetään Kuviossa 19. Kuviosta näkee, että lähes 90 prosenttia vastaajista ei ollut ajatellut PS-sopimuksen perustamista. PS-sopimuksen perustamista viiden vuoden sisällä suunnitteli vajaat kymmenen prosenttia vastaajista ja yli viiden vuoden päästä vain alle kaksi prosenttia vastaajista.



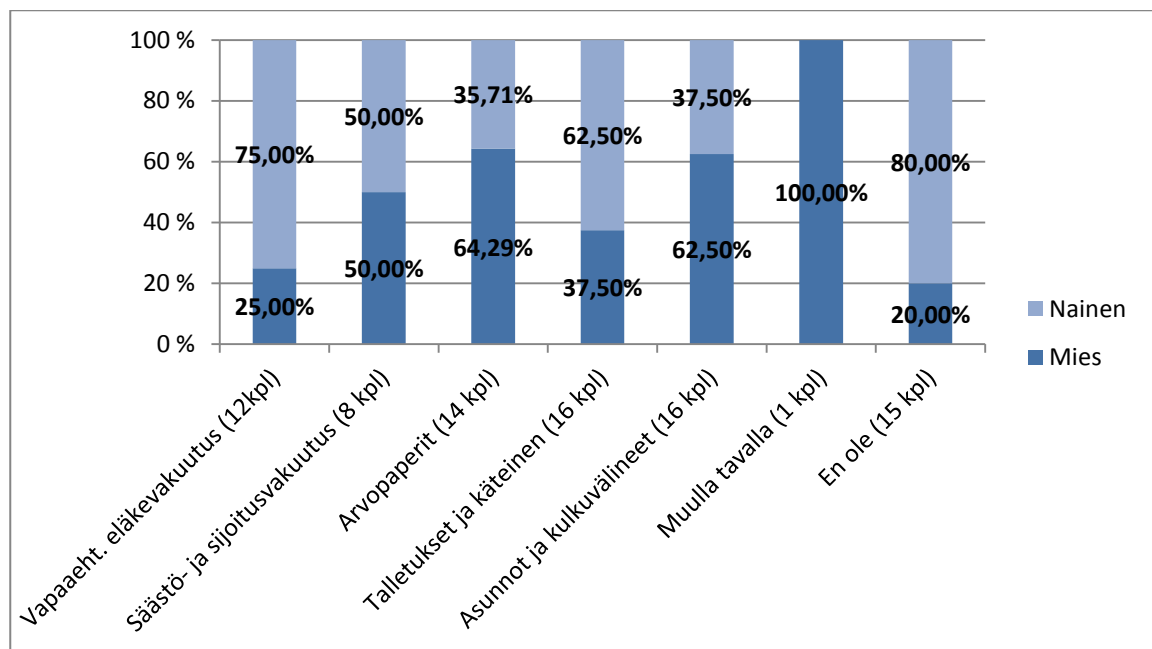
Kuvio 19. PS-sopimuksen perustaminen tulevaisuudessa (n=52)

Kuvio 20 seuraavalla sivulla kertoo tulokset siihen, onko vastaaja varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä jollakin muulla tapaa. Vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon tarvittaessa. Kuviosta käy ilmi, että noin 30 prosenttia vastaajista säästi eläkeikään talletuksina ja käteisenä. Saman verran vastaajia säästi myös asuntoon ja kulkuvälineisiin. Arvopapereihin säästi 26 prosenttia, vapaaehtoiseen eläkevakuutukseen 23 prosenttia ja säästö- ja sijoitusvakuutukseen reilut 15 prosenttia vastanneista. Reilut 28 prosenttia ei ollut varautunut eläkeikään säästämällä millään tavalla. Muulla tavalla säästi yksi vastaaja; metsään.



Kuvio 20. Vastaajan varautumien eläkeikään taloudellisesti, joka ei omista PS-sopimusta (n=52)

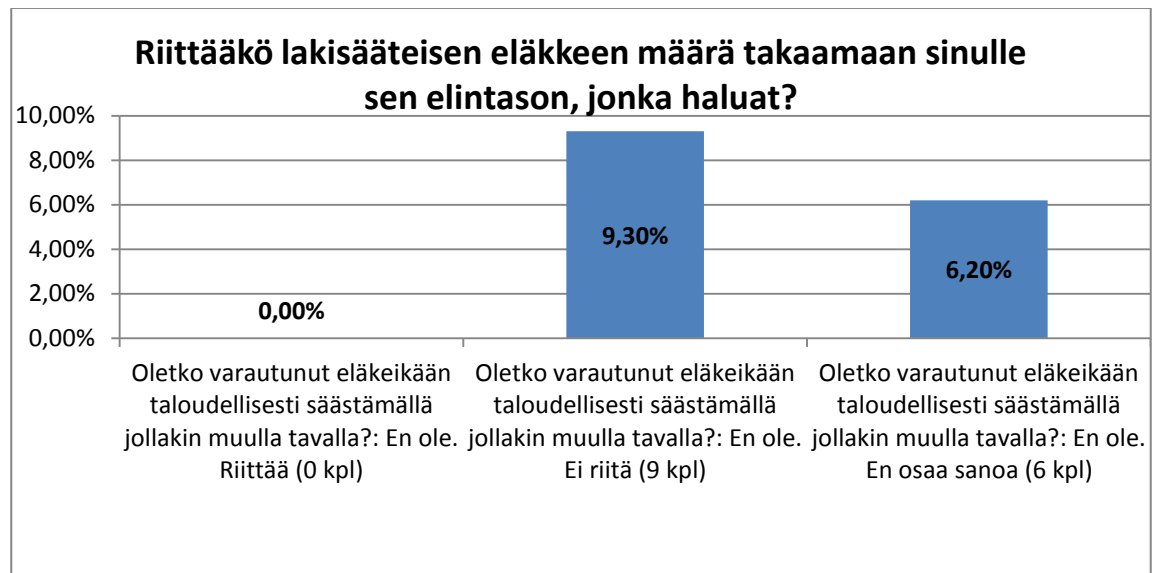
Kuviossa 21 esitetään sukupuolen vaikutus siihen, onko vastaaja varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä jollakin muulla tavalla. Kuten kuviosta näkee, naiset suosivat miehiä enemmän säästämismuotoina vapaaehtoista eläkevakuutusta sekä talletuksia ja käteistä. Miehet taas käyttivät säästämismuotona naisia selvästi enemmän arvopapereita sekä asuntoja ja kulkuvälineitä. Huomionarvoista oli myös se, että vastaajista 80 prosenttia oli naisia, jotka eivät olleet säästäneet eläkeikaan millään tavalla.



Kuvio 21. Sukupuolen vaikutus siihen, onko vastaaja varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä jollakin muulla tavalla (n=52)

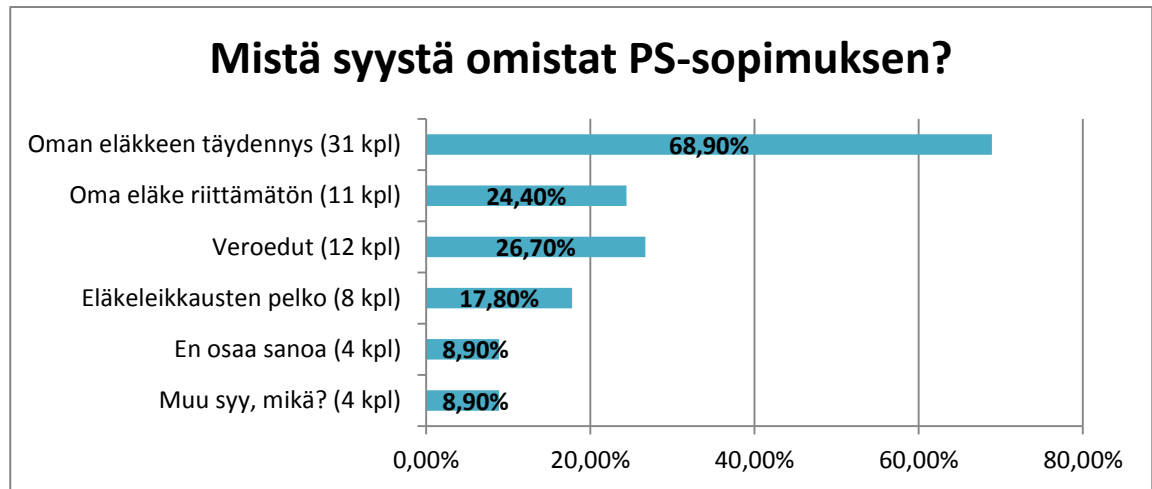


Seuraavaksi Kuviossa 22 näkyy niiden vastaajien osuus, jotka eivät ole varautuneet eläkeikään säästämällä millään tavalla. Kuviosta 22 todetaan kyseisten vastaajien tulokset kysymykseen, riittääkö lakisääteisen eläkkeen määrä takaamaan sen elintason, jonka vastaaja haluaa. Melkein kymmenen prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että lakisääteinen eläke ei riitä siihen elintasoon, jonka vastaaja haluaisi. Lisäksi kuusi prosenttia ei osannut sanoa vastausta kysymykseen.



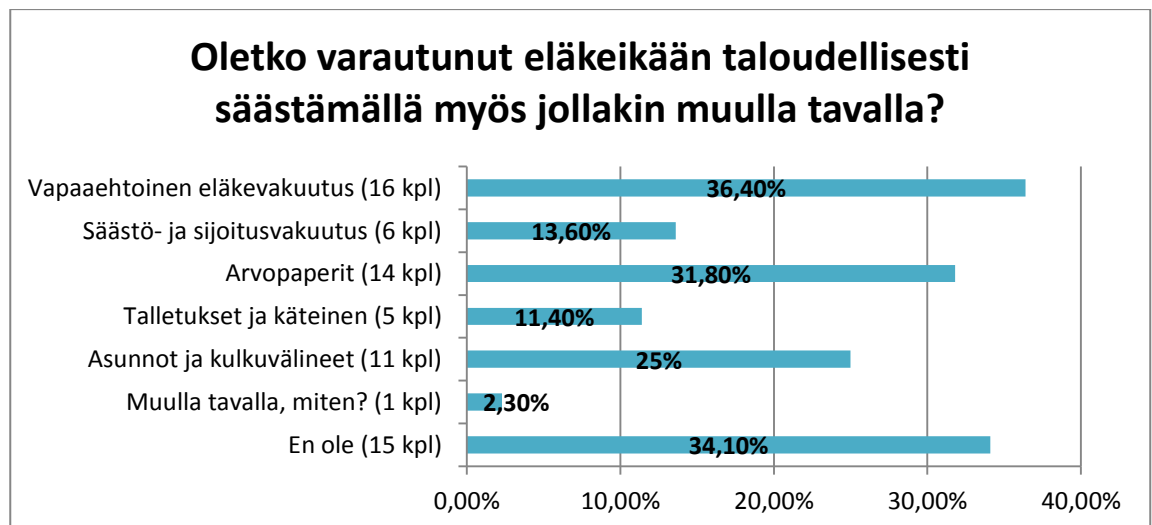
Kuvio 22. Lakisääteisen eläkkeen riittävyys niille vastaajille, jotka eivät ole säästäneet eläkkeeseen millään tavalla (n=97)

Kuvio 23 seuraavalla sivulla kertoo tulokset kysymyslomakkeen 16 kysymykseen eli mistä syystä vastaaja omistaa PS-sopimuksen. Lähes 70 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että oman eläkkeen täydennys oli suosituin syy siihen, miksi ihmiset omistivat PS-sopimuksen. Noin joka neljäs vastaaja piti oman eläkkeen riittämättömyyttä ja veroetuja syynä PS-sopimuksen omistamiseen. Eläkeleikkauksia pelkäsi reilut 17 prosenttia vastaajista. Alle yhdeksän prosenttia vastaajista ei osannut sanoa syytä siihen, miksi omisti PS-sopimuksen. Muuksi syyksi omistavat vastasivat, että pankin mielestä se on hyvä juttu, parempi elintaso työelämän jälkeen, tuleva putkiremontti asuintalossani ja valtio ei maksa 15 vuoden päästä eläkettä penniäkään.



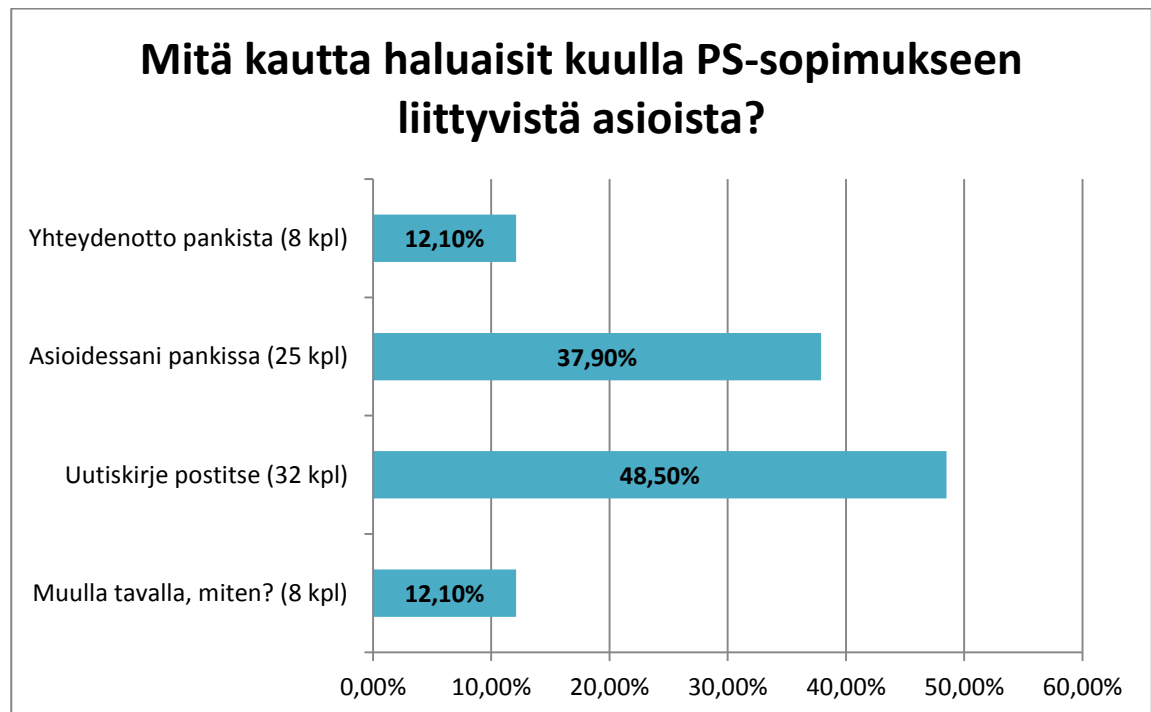
Kuvio 23. Syyt siihen, miksi PS-sopimus omistetaan (n=45)

Kuviossa 24 kysyttiin vastaajalta, onko hän varautunut eläkeikään säästämällä myös jollakin muulla tavalla. Kuviosta käy ilmi, että PS-sopimuksen omistavista vastaajista reilut kolmannes ei säästänyt muilla tavoin eläkeikää varten. Vapaaehtoisen eläkevakuutuksen omisti reilut kolmannes ja arvopapereita lähes joka kolmas vastaajista. Lisäksi asuntoihin ja kulkuvälineisiin säästi 25 prosenttia ja säästö- ja sijoitusvakuutuksiin sekä talletuksiin ja käteiseen kumpaankin reilut kymmenen prosenttia vastanneista. Kysymyksessä oli mahdollista valita myös vaihtoehto Muulla tavalla, johon vastauksia tuli yksi kappale. Siinä vastaaja totesi, että vaimo omisti samanlaisen säästösopimuksen. Yhdessä he säästivät ja yhdessä he kuluttivat.



Kuvio 24. PS-sopimuksen omistavan vastaajan muut säästötavat (n=45)

Kuvio 25 kertoo tulokset kysymyslomakkeen 18 kysymykseen eli mitä kautta vastaajat haluaisivat kuulla PS-sopimukseen liittyvistä asioista. Vastanneista 31 jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Melkein joka toinen vastannut haluaisi kuulla PS-sopimukseen liittyvistä asioista kirjeitse, reilu kolmannes pankissa asioidessaan ja noin 12 prosenttia yhteydenottona pankista tai muulla tavalla. Muulla tavalla vastauksia oli; netistä lukemalla, nettipankin kautta, sähköpostin kautta ja veronmaksajat.fi-sivuilta.



Kuvio 25. Kanava, jota kautta vastaaja haluaisi kuulla PS-sopimuksesta (n=66)

#### 5.4 Johtopäätökset

Tutkimuksessa pohdittiin pitkäaikaissäästösopimusten heikkoa menekkiä sekä suomalaisten varautumista eläkeikään taloudellisesti. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin ihmiset tietävät uuden PS-sopimuksen, olivatko ihmiset varautuneet eläkeikään ja millä tavalla. Sampo Pankin asiakasneuvojen ja pankinjohtajan haastatteluista sekä muita netti- ja kirjallisuuslähteitä hyväksikäyttäen saimme melko hyvän käsityksen PS-sopimuksesta ja tältä pohjalta loimme tutkimuksen kyselylomakkeen. Vastauksia

ei tullut aivan toivotulla tavalla, mutta saapuneista vastauksista saimme kuitenkin luotua johtopäätökset.

Tämä tutkimus osoittaa, että yli puolet vastaajista ei tiennyt, kuinka paljon tulee saamaan lakisääteistä eläkettä. Lisäksi yli puolet vastaajista oli joko huolissaan eläkkeensä määrästä tai ei osannut sanoa, onko huolissaan. Sukupuoli jakoi vastaajia. Naiset olivat selvästi miehiä enemmän huolissaan eläkkeensä määrästä. Lakisääteinen eläke ei riittänyt takaamaan sitä elintasoa, jonka vastaajat haluaisivat. Näin ajatteli lähes kaksi kolmasosaa vastaajista. Huomioitavaa oli myös se, että lähes joka kolmas vastaaja ei osannut sanoa, riittäkö lakisääteinen eläke takaamaan sitä elintasoa, jonka haluaisi. Vastaajat antoivat näin ollen sen kuvan, että epävarmuus oman eläkeiän taloudesta ja eläkkeen riittävydestä oli suuri. Vaikka suurin osa vastaajista oli huolissaan eläkkeen määrästä sekä lakisääteisen eläkkeen riittävydestä, niin silti lähes joka seitsemäs vastaaja ei ollut varautunut taloudellisesti millään tavalla eläkeikänsä.

Epävarmoista eläkenäkymistä huolimatta PS-sopimukset eivät ole menneet kaupaksi, kuten odotettiin. Tutkimuksen mukaan suurimmat syyt PS-sopimuksien huonoon menekkiin olivat eläkkeen täydentäminen muilla säästöillä ja se, että asiaa ei ole vielä edes ajateltu. Vanhemmissa ikäluokissa yleisin syy oli, että eläkettä täydennetään muilla säästöillä. Alle 30-vuotiaissa vastaajissa suurin syy puolestaan oli se, että PS-sopimusta ei ole ajateltu lainkaan. Tulevaisuuskaan ei näytä lupaavalta. Lähes yhdeksän vastaajaa kymmenestä ei ollut edes ajatellut sen perustamista. Tutkimuksen mukaan ainakaan hintaa ei voida pitää syynä heikkoon menestykseen, koska vain reilu kymmenes vastaaja ilmoitti syyksi sen, että ei ole varaa PS-sopimukseen. PS-sopimuksen markkinointi on ainakin osittain onnistunut tehtävässään, koska reilut kaksi kolmasosaa vastaajista oli kuullut PS-sopimuksesta. Mielenkiinnon herättäminen ei ole kuitenkaan onnistunut, koska suurin osa vastaajista ei ollut ajatellut PS-sopimuksen perustamista.

Tutkimuksen tulokset kertovat, että tärkeitä syitä PS-sopimuksen omistamiseen ovat oman eläkkeen riittämättömyys, veroedut sekä eläkeleikkausten pelko. Kaksi kolmasosaa vastaajista piti suurimpana syynä PS-sopimuksen omistamiseen oman eläkkeen täydennystä. PS-sopimuksen omistavista vastaajista reilu puolet kuului kotitalouksiin, joissa bruttotulot kuukaudessa olivat yli 4999 euroa. Koulutuksella ei näyttänyt olevan vaikutusta siihen, omistaako vastaaja PS-sopimusta.

Tutkimustulokset sekä asiakasneuvojien kanssa käydyt haastattelut antoivat sellaisen kuvan, että suuri yhteiskunnallinen keskustelu eläkkeistä voisi olla paikallaan. Mediassa käytävä keskustelu vapaaehtoisista eläkesäästämisen muodoista on ollut pääasiassa negatiivista ja näin ollen lisännyt ihmisten ennakkoluuloja vapaaehtoiseen eläkesäästämisen muotoihin. Kyselyyn vastanneista reilu kymmenes ei ollut varautunut taloudellisesti millään tavalla eläkeikään. Ihmisten olisikin hyvä herätä todellisuuteen, koska tulevaisuudessa eläkkeet tullaan säästämään luultavasti itse.

## 6. POHDINTA

Tutkimus eteni mielestämme melko jouhevasti, vaikka joissain tapauksissa aikataulumme venyi suunnitellusta. Etenkin kyselyn lähettämisen kanssa oli ongelmia ja jouduimme siirtämään kyselyn palautuspäivämäärää. Tutkimusprosessin olisi voinut suunnitella alussa yksityiskohtaisemmin kohta kohdalta. Tällöin koko prosessi olisi edennyt loogisessa järjestyksessä ja aikataulusta kiinnipitäminen olisi ollut helpompaa. Kaikesta huolimatta tutkimus valmistui ajallaan.

Kyselyn otantaa voi pitää kyseenalaisena, koska perusjoukkoa ei ole valittu satunnaisesti. Otanta pitää sisällään pelkästään Sampo Pankin asiakkaita. Lisäksi tutkimukseen valitut asiakkaat jakautuvat suhteessa tasan PS-sopimuksen omistavien ja ei omistavien kesken. Tämä ei vastaa luonnollista jakaumaa ja näin ollen vääristää joitain tutkimustuloksia. Halusimme kuitenkin saada molempien ryhmien näkökulman asiaan, minkä vuoksi päädyimme kyseiseen ratkaisuun. Mikäli olisimme lähettäneet kyselylomakkeet täysin satunnaisesti Sampo Pankin asiakkaille, niin PS-sopimuksen omistavien mielipiteitä emme välttämättä olisi saaneet kovinkaan monta ja näin johtopäätöksiä olisi ollut vaikeampi tehdä.

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät olivat hyvin valittu, ja niiden avulla tutkimuksen teko oli sujuvaa. Teemahaastattelun avulla saimme asiakasneuvojilta hyvän kuvan PS-sopimuksen ongelmista. Oikein valitulla haastattelumenetelmällä selvisi myös paljon asioita, joita emme olleet etukäteen ajatelleet. Näitä tietoja apuna käyttäen kyselylomakkeeseen syntyi monia tutkimuksen tavoitteiden kannalta tärkeitä kysymyksiä. Strukturoitu kyselylomake oli hyvä tapa selvittää asiakkaiden mielipiteet. Mielestämme molempien tutkimusmenetelmien käyttäminen oli hyvä ja kätevä menetelmä. Niiden avulla saimme kaiken tarpeellisen tiedon tutkimuksen kannalta sekä myyjiltä että asiakkailta.

Itse kyselylomakkeessa oli joitain kohtia, mitkä jälkikäteen ajateltuna olisi voitu asetella toisin. Näin tulosten analysointi olisi ollut helpompaa ja johtopäätöksiä olisi syntynyt enemmän. Lomakkeessa olisi myös voinut olla pari kysymystä lisää, joissa olisi tiedusteltu tarkemmin vastaajien mielipidettä PS-sopimuksen sisällöstä. Kysymys kotitalouksien henkilöiden lukumäärästä oli turha, koska emme pystyneet hyödyntämään sitä tutkimuksessa. Kysymyksen numero 11 (oletko kuullut PS-sopimuksesta aikaisemmin) olisi voinut muotoilla paremmin. Jos kysymyksen olisi asettanut esimerkiksi, kuinka hyvin tunnet PS-sopimuksen, olisi vastaukset antanut syvempää tietoa. Lisäksi joidenkin kysymysten vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt asetella toisella tavalla. Joihinkin kysymyksiin olisi voinut lisätä vastausvaihtoehdoksi, että vika on tuotteessa. Kysyttäessä vastaajien ja kotitalouksien bruttotuloja, vastausvaihtoehtojen asteikon olisi pitänyt olla suurempi.

Pienistä epäkohdista huolimatta mielestämme tutkimus onnistui hyvin. Tutkimuksen mielenkiintoa nosti sen ajankohtaisuuden lisäksi myös se, että aihe kosketti erittäinkin paljon myös meitä itseämme, koska tulevaisuudessa lakisääteisen eläkkeen saaminen ei ole itsestään selvä asia. Kyselylomakkeen tulosten avulla saimme tuotua esille tutkimuksen tavoitteiden kannalta oleellisia asioita, jotka nostavat tutkimuksen arvoa. Jo Sampo Pankin asiakasneuvojen haastatteluiden jälkeen vastaukset tutkimusongelmiin tuntuivat itsestään selviltä. Tästä huolimatta pyrimme säilyttämään objektiivisuuden tutkimusta kohtaan. Kyselyn tulokset analysoituamme, johtopäätökset vahvistivat asiakasneuvojen kanssa jo saamia tietoja. Lisäksi saimme tietoon mielenkiintoisia asioita, joita emme olisi saanut ilman asiakkaille lähetettyä kyselylomaketta.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita nousi esiin tutkimuksen edetessä. Ensimmäinen tutkimusaihe voisi olla nuorten varautuminen eläkeikään taloudellisesti. Alun perin ehdotimme toimeksiantajallemme tätä aihetta, mutta heille oli enemmän hyötyä tutkimuksesta, jossa aihetta käsiteltiin kaikenikäisten näkökulmasta. Sivusimme aihetta meidän tutkimuksessamme, mutta aihetta olisi mielenkiintoinen tutkia syvemmin. Yleisesti lehdissä on ollut puhetta, että

nuorten lisäksi myös vanhemmat ikäluokat eivät tulisi saamaan lakisääteistä eläkettä tulevaisuudessa. Toinen jatkotutkimusaihe voisi olla PS-sopimuksen syväanalyysi, jossa selvitettäisiin tuotteen ominaisuuksia yksityiskohtaisemmin. Tutkimuksessa voitaisiin tutkia esimerkiksi mitä mieltä ihmiset ovat hinnasta, pääomaverotuksesta ja tuotteen tarjoamista säästö- ja sijoitusmuodoista ynnä muista.

Toimeksiantaja sai uutta tutkimustietoa siitä, millä perusteilla asiakkaat ovat tehneet päätöksiä pitkäaikaissäästämisen aloittamisesta, sekä miksi säästämistä ei ole aloitettu. Toimeksiantajalla aiemmin ei ollut tutkimukseen tai kyselyyn perustuvaa tietoa niistä henkilöistä, jotka eivät ole sopimusta tehneet. Saatua tietoa voidaan hyödyntää PS-sopimuksen markkinoinnin suunnittelussa, markkinoinnin kohderyhmien valinnassa sekä asiakastapaamisissa.



## LÄHTEET

- Ahonen, K. – Moilanen, L. 2007. Kotitalouksien eläkesäästäminen, tulot ja varallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Armstrong, G. – Kotler, P. 2003. Marketing: An Introduction. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc.
- East, R. – Wright, M. – Vanhuele, M. 2008. Consumer Behaviour. Trowbridge, Wiltshire: The Cromwell Press Ltd.
- Hayden, N. 2009. Basic marketing 01: Consumer behaviour. La Vergne: AVA Publishing SA.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hultkrantz, J. – Masalin, B. 2007. Elämäsi rahat – Joka kodin talousopas. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kari, S. – Kiander, J. – Ulvinen, H. 2006. VATT-Keskustelualoitteita – Vapaaehtoinen eläkevakuutus ja verotus. Helsinki: Oy Nord Print Ab.
- Kauppalehti 2010. PS-tilien läpimurto tulee vielä. Osoitteessa <http://www.kauppalehti.fi/5/i/porssi/omaraha/uutiset.jsp?oid=2010114596> 3. 15.11.2011.
- Kotler, P. - Armstrong, G. 2004. Principles of marketing. 10th edition. New Jersey: Pearson Education International.
- KvantiMOTV 2011. Ristiintaulukointi. Osoitteessa <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html> 9.12.2011.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Helsinki: WSOY.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp Ky.

- Mäntyneva, M. – Heinonen, J. – Wrange, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.
- Nyman, K. 2010. PS-tilit korvaavat vapaaehtoiset eläkevakuutukset. Osoitteessa <http://www.piksu.net/artikkeli>. 22.10.2011.
- Peter, P. – Olson, J. 2002. Consumer Behaviour and Marketing Strategy. New York, NY: The McGraw- Hill Companies Inc.
- Poikonen, P. – Silvola, T. 2010. Eläkesäästäminen. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Pörssisäätiö 2009. Pörssisäätiö toivottaa tervetulleeksi eläkesäästämisen uudistuksen. Osoitteessa <http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/porssisaatio-toivottaa-tervetulleeksi-elakesaastamisen-uudistuksen>. 15.11.2011.
- Pöyliö, V. 2011. Oman talouden ABC. Tradenomi 4/11, 10–12.
- Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Raatikainen, L. 2004. Tavoitteellinen markkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rope, T. 1999. Lanseerausmarkkinointi. Porvoo: WSOY.
- Sampo Pankki 2011. Tietoa Sampo Pankista. Osoitteessa <http://www.sampopankki.fi/fi-fi/TietoaSampoPankista/SampoPankkilyhyesti/Pages/SampoPankkilyhyesti.aspx>. 14.11.2011.
- Saukkonen, P. 2011. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Osoitteessa <http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>. 11.10.2011.
- Schiffman, L. G. - Kanuk, L. L. 2004. Consumer Behaviour. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Stone, M. – Desmond, J. 2007. Fundamentals of Marketing. Abingdon: Routledge.
- Suomen hypoteekkiyhdistys 2010. Jokaisen suomalaisen asuntovelallisen pitäisi avata itselleen ps.tili ennen vuoden vaihdetta. Osoitteessa <http://hypo.yritysblogi.fi/ari-pauna/jokaisen-suomalaisen-asuntovelallisen-pitaisi-avata-itselleen-pstili-ennen-vuoden-vaihdett>. 15.11.2011.
- Taloussanommat 2011. Säästöpankkiliitto: Ps-tilit pitäisi suunnitella uusiksi. Osoitteessa <http://www.taloussanommat.fi/ps-saastot/2011/10/31/saastopankkiliitto-ps-tilit-pitaisi-suunnitella-uusiksi/201115823/262>. 15.11.2011.

- Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2005. Hinnoittelun ABC. Osoitteessa  
[http://www.tieke.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/14502/file/HinnoittelunABC-opas.pdf](http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/14502/file/HinnoittelunABC-opas.pdf). 5.1.2012.
- Toivonen, S. 2010. Sijoittajan vero-opas 2010. Osoitteessa  
<http://www.porssisaatio.fi/artikkelit/sijoittajan-vero-opas-2010,5>.  
8.11.2011.
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 2010. PS- säästäminen. Osoitteessa  
<http://www.fine.fi/userfiles/file/PS-opas.pdf>. 23.11.2011.
- Veronmaksajat 2010. PS-tili. Osoitteessa  
<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/pstili>. 23.11.2011.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010. Kyselylomakkeen laatiminen.  
Osoitteessa  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>.  
8.12.2011.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2012a. Strukturoitu ja puoli strukturoitu  
haastattelu. Osoitteessa  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html). 25.1.2012.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2012b. Avoin haastattelu. Osoitteessa  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_1.html). 25.1.2012.
- Yrityssuomi 2012. Hinnoittelu. Osoitteessa  
<http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/hinnoittelu>. 25.11.2011.
- Yrityssuomi 2012. Markkinointi kohdemaassa. Osoitteessa  
<http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/markkinointi-kohdemaassa>. 9.1.2012.

**LIITTEET**

Kyselylomake

liite 1

Kysely asiakasneuvojille

liite 2

## KYSELYLOMAKE

Olemme kolmannen vuoden liiketalouden opiskelijoita Rovaniemen ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä kotitalouksien vapaaehtoisesta eläkesäästämisestä sekä uudesta pitkäaikaissäästötilistä. Kyselyn tavoitteena on selvittää, ovatko ihmiset varautuneet omaan eläkeikäänsä taloudellisesti ja kuinka tietoisia ihmiset ovat uudesta pitkäaikaissäästämisen muodosta.

Voisitko ystävällisesti vastata tähän lyhyeen kyselyyn ja palauttaa lomakkeen oheisessa palautuskuoressa 16.12.2011 mennessä. Postimaksu on maksettu puolestasi.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja yksittäisen vastaajan tiedot eivät erotu tuloksista. Aikaa lomakkeen täyttämiseen menee noin 5 minuuttia. Vastanneiden kesken arvomme tuotepalkintoja. Jos haluat osallistua arvontaan, laita nimesi ja puhelinnumerosi arvontalomakkeeseen. Kiitos etukäteen vastauksestasi.

Ystävällisin terveisin

Olli Rannanlahti  
tradenomiopiskelija  
Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu

Tommi Nurmi  
tradenomiopiskelija  
Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu

Sami Salo  
projektijohtaja  
Sampo Pankki Oyj  
Varallisuudenhoito

Osoitelähde:  
Sampo Pankki Oyj:n asiakasrekisteri,  
00075 SAMPO PANKKI

**Sampo Pankki Oyj**  
Rekisteröity kotipaikka ja osoite Helsinki,  
Hiililaiturinkuja 2, 00075 SAMPO PANKKI.  
Y-tunnus 1730744-7

**TAUSTATIEDOT**

1. Sukupuoli ☐ Mies ☐ Nainen

2. Ikä ☐ alle 30 vuotta ☐ 30–39 vuotta ☐ 40–49 vuotta ☐ yli 49 vuotta

3. Koulutus

☐ Perusaste tai ei koulutusta ☐ Keskiaste (Lukio/ammattikoulu)

☐ Alempi korkeakoulututkinto ☐ Ylempi korkeakoulututkinto

4. Asema

☐ Yrittäjä ☐ Esimies ☐ Työntekijä ☐ Opiskelija

☐ Eläkeläinen ☐ Työtön ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

5. Vastaajan bruttotulot kuukaudessa?

☐ Alle 1000 € ☐ 1000–1999€ ☐ 2000–2999€ ☐ 3000–3999€

☐ 4000–4999€ ☐ yli 4999€

6. Kotitaloutenne bruttotulot kuukaudessa?

☐ Alle 1000 € ☐ 1000–1999€ ☐ 2000–2999€ ☐ 3000–3999€

☐ 4000–4999€ ☐ yli 4999€

7. Kuinka monta henkilöä kuuluu talouteenne? \_\_\_\_\_ henkilöä

## ELÄKEIÄN TALOUS

8. Tiedätkö kuinka paljon tulet saamaan lakisääteistä eläkettä?

- ☐ Tiedän    ☐ En tiedä

9. Oletko huolissasi eläkkeesi määrästä?

- ☐ Olen    ☐ En ole    ☐ En osaa sanoa

10. Riittääkö lakisääteisen eläkkeen määrä takaamaan sinulle sen elintason, jonka haluat?

- ☐ Riittää    ☐ Ei riitä    ☐ En osaa sanoa

## PITKÄAIKAISSÄÄSTÄMISSOPIMUS ELI PS-SOPIMUS

(Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon)

11. Oletko kuullut Ps-sopimuksesta aikaisemmin?

- ☐ Kyllä    ☐ En    ☐ En osaa sanoa

12. Omistatko Ps-sopimusta?

- ☐ Kyllä (Siirry kysymykseen 16.)  
☐ En (Jatka kysymyksestä 13.)

13. Mistä syystä et omista Ps-sopimusta?

- ☐ Ei ole varaa    ☐ Lakisääteinen eläke riittää  
☐ Täydennän eläkettä muilla säästöillä    ☐ En ole ajatellut asiaa  
☐ En osaa sanoa    ☐ Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

14. Oletko ajatellut Ps-sopimuksen perustamista?

- ☐ Kyllä, viiden vuoden sisällä    ☐ Kyllä, yli viiden vuoden päästä  
☐ En ole ajatellut

15. Oletko varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä jollakin muulla tavalla? (Vastaa ja siirry kysymykseen 18.)

- ☐ Vapaaehtoinen eläkevakuutus      ☐ Säästö- ja sijoitusvakuutus  
☐ Arvopaperit      ☐ Talletukset ja käteinen      ☐ Asunnot ja  
                                  Kulkuvälineet      ☐ Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_  
☐ En ole

16. Mistä syystä omistat Ps-sopimuksen?

- ☐ Oman eläkkeen täydennys      ☐ Oma eläke riittämätön  
☐ Veroedut      ☐ Eläkeleikkausten pelko      ☐ En osaa sanoa  
☐ Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

17. Oletko varautunut eläkeikään taloudellisesti säästämällä myös jollakin muulla tavalla?

- ☐ Vapaaehtoinen eläkevakuutus      ☐ Säästö- ja sijoitusvakuutus  
☐ Arvopaperit      ☐ Talletukset ja käteinen      ☐ Asunnot ja  
                                  kulkuvälineet      ☐ Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_  
☐ En ole

18. Mitä kautta haluaisit kuulla lisää Ps-sopimukseen liittyvistä asioista?

- ☐ Yhteydenotto pankista      ☐ Asioidessasi pankissa  
☐ Uutiskirje postitse      ☐ Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_



## ARVONTALOMAKE

Jos haluat osallistua Sampo Pankin tuotepalkintojen arvontaan, kirjoita nimesi ja puhelinnumerosi tähän lomakkeeseen ja laita arvontalomake palautuskuoreen.

Nimi: \_\_\_\_\_

Puh. \_\_\_\_\_

## Kysely asiakasneuvojille

- 1) Miten myyntitapahtuma etenee?
  - Meneekö myyntipuhe aina samalla tavalla?
  - Kuinka pitkä on myyntiprosessi?
  - Minkälaisia eroja on onnistuneissa myyntitilanteissa ja epäonnistuneissa?
- 2) Mitä ongelmakohtia myynnissä on omasta mielestäsi?
  - Mihin kauppa yleensä kaatuu? Onko jotain tiettyjä syitä?
- 3) Ollaanko PS-tilistä kiinnostuneita?
  - Kyselevätkö ihmiset oma-aloitteisesti vai joudutaanko aina tarjoamaan?
  - Mistä syystä ollaan kiinnostuneita?
- 4) Mitä mieltä olet itse PS-tilistä? Hyvät ja huonot puolet?
- 5) Onko suurin ongelma myynnissä, markkinoinnissa vai itse tuotteessa?
  - Mitä parantaisit?
- 6) Onko jotain tiettyjä asioita, joita haluaisit asiakaskyselyllä selvittää?
- 7) Ovatko asiakkaat mielestäsi varautuneet eläkeikään?